



ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Η ΔΙΕΙΣΔΥΣΗ ΤΩΝ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΣΤΙΣ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

ΑΛΕΞΑΝΔΡΕΙΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ & ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: Π. ΚΥΡΜΙΖΟΓΛΟΥ

ΓΕΩΡΓΙΑΔΟΥ ΗΛΙΑΝΑ
ΑΜ 064/11
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ 2016

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Περίληψη.....	σελ.3
<u>Εισαγωγή</u>	
Κεφ. 1. Η έννοια «Τράπεζα».....	σελ.4
Κεφ. 1.1. Εκδοτικές Τράπεζες.....	σελ.5
Κεφ. 1.2. Εμπορικές Τράπεζες.....	σελ.6
Κεφ. 1.3. Ιστορία ελληνικού τραπεζικού συστήματος.....	σελ.8
<u>Τεχνολογική εξέλιξη των ελληνικών Τραπεζών</u>	
Κεφ. 2. ATM – ΚΑΣ.....	σελ.11
Κεφ. 2.1. ATM (Automated Teller Machine).....	σελ.11
Κεφ. 2.2. ΚΑΣ (Κέντρο Αυτόματων Συναλλαγών).....	σελ.12
Κεφ. 3. Πιστωτικές, χρεωστικές & προπληρωμένες κάρτες.....	σελ.13
Κεφ. 3.1. Πιστωτικές Κάρτες.....	σελ.13
Κεφ. 3.2. Χρεωστικές Κάρτες.....	σελ.16
Κεφ. 3.3. Προπληρωμένες Κάρτες.....	σελ.18
Κεφ. 4. Ηλεκτρονικές Διατραπεζικές Συναλλαγές και Υπηρεσίες.....	σελ.24
• Εθνική Τράπεζα (National Bank of Greece).....	σελ.27
• Alpha Bank.....	σελ.33
• Τράπεζα Πειραιώς (Piraeus Bank).....	σελ.42
Κεφ. 4.1. SEPA.....	σελ.48
Κεφ. 5. Ιστοσελίδες & Social Media Ελληνικών Τραπεζών.....	σελ.51
Κεφ. 6. Τερματικά POS.....	σελ.53

Κεφ. 7. Capital Controls και πλαστικό χρήμα στην Ελλάδα.....σελ.54
Κεφ. 8. Ομοσπονδία Τραπεζοϋπαλληλικών Οργανώσεων Ελλάδας.....σελ.55
Επίλογος – Συμπεράσματα.....σελ.58
Βιβλιογραφία – Διαδίκτυο.....σελ.59

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Είναι γεγονός ότι στις μέρες μας η τεχνολογική ανάπτυξη είναι ραγδαία. Ολοένα και περισσότερα πράγματα στην καθημερινότητα των ανθρώπων αντικαθιστούνται από μηχανήματα, ενώ πολλές δραστηριότητες είναι πλέον γρηγορότερες και ευκολότερες με την χρήση κάποιου εξελιγμένου τεχνολογικού μέσου. Η τεχνολογική αυτή ανάπτυξη γίνεται αντιληπτή από πολλούς τομείς αλλά και από απλές καθημερινές δραστηριότητες. Ένας τομέας που είναι από τους πρώτους που αφομοιώνουν νέες μεθόδους πληροφορικής ή νέες δυνατότητες στη χρήση του διαδικτύου είναι τα τραπεζικά συστήματα σε ολόκληρο τον κόσμο. Για τους περισσότερους ανθρώπους η έννοια της Τράπεζας είναι συνδεδεμένη με την τεχνολογική ανάπτυξη και κυρίως με την εξέλιξη στον τομέα της πληροφορικής. Πλέον, εδώ και αρκετά χρόνια, η τράπεζα έχει αναπτύξει και μια σχέση εξάρτησης και με το διαδίκτυο και εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από εκείνο ακόμα και για τις απλές καθημερινές εργασίες της. Χάρη σε αυτό άλλωστε έχει γίνει τα τελευταία χρόνια πιο προσιτή στους πελάτες καθώς τους προσφέρει εύχρηστες, άμεσες, ασφαλείς και εξυπηρετικές υπηρεσίες, που παλιότερα δεν μπορούσε να παρέχει. Είναι αλήθεια πως το Ελληνικό Τραπεζικό Σύστημα υστερούσε για πολλά χρόνια σε ότι αφορά τη χρήση του internet και των υπηρεσιών μέσω αυτού, όμως τα τελευταία χρόνια έχει παρουσιάσει μεγάλη ανάπτυξη, και παρέχει υπηρεσίες που έχουν αγαπηθεί και έχουν γίνει αποδεκτές από τον κόσμο.

Εισαγωγή

1. Η έννοια Τράπεζα

Τράπεζα είναι η οικονομική επιχείρηση που θεωρείται ως ο μεσάζοντας μεταξύ κεφαλαιούχων, οι οποίοι ζητούν να επενδύσουν κεφάλαια, και εκείνων, οι οποίοι έχουν ανάγκη δανεισμού για τη χρηματοδότηση των δραστηριοτήτων τους.

Η κυριότερη λειτουργία της τράπεζας είναι ο έντοκος δανεισμός. Δανείζει είτε κεφάλαια τα οποία της ανήκουν είτε κεφάλαια προερχόμενα από καταθέσεις πελατών. Οι τράπεζες δέχονται καταθέσεις με τόκο, προεξοφλούν τις συναλλαγματικές, δανείζουν με ενέχυρο τίτλους και εμπορεύματα, ή με υποθήκη, χρηματοδοτούν μεγάλες επιχειρήσεις, χορηγούν κρατικά δάνεια, αναλαμβάνουν πληρωμές για λογαριασμό των πελατών, κ.α. (Κιόχος και Παπανικολάου, 2011)

Γενικά οι τραπεζικές εργασίες μπορούν να διακριθούν στις ακόλουθες κατηγορίες:

- Λιανική τραπεζική: ορίζεται ως η χρηματοδότηση που αφορά τα νοικοκυριά και τις μικρές επιχειρήσεις, πχ. καταναλωτικά δάνεια, στεγαστικά δάνεια, δάνεια πιστωτικών καρτών και επαγγελματικά δάνεια. (Glen Arnold, 2012)
- Επιχειρηματική τραπεζική: ορίζεται η χρηματοδότηση που αφορά τις μεσαίες και τις μεγάλες επιχειρήσεις.
- Επενδυτική τραπεζική: αναφέρεται στη διαχείριση των διαθεσίμων, στις χρηματιστηριακές εργασίες και στις εργασίες κεφαλαιαγοράς. (Θωμαδάκης και Ξανθάκης, 2006)
- Άλλες δραστηριότητες: ασφαλιστικές εργασίες και εργασίες που αφορούν την εκμετάλλευση ακινήτων.

1.1. Εκδοτικές Τράπεζες

Η Εκδοτική Τράπεζα ή Κεντρική Τράπεζα είναι αυτή που δημιουργείται από το κράτος με στόχο την παρέμβασή του στην οικονομία (νομισματική και πιστωτική πολιτική). Οι εκδοτικές τράπεζες έχουν το προνόμιο έκδοσης τραπεζογραμμάτων. Σε κάθε χώρα μόνο μια τράπεζα έχει αυτό το προνόμιο.

Τα τραπεζογραμμάτια (χαρτονομίσματα) διευκολύνουν τις πληρωμές, δημιουργούν εμπιστοσύνη του κοινού για την αυθεντικότητά τους, μπορούν να χρησιμοποιηθούν έτσι όπως είναι, χωρίς να μετατραπούν, και δημιουργούν σταθερότητα στην πιστωτική κυκλοφορία, γιατί ελέγχονται και έτσι συγκρατούνται σε μια ορισμένη σχέση με το απόθεμα που διαθέτουν σε χρυσό.

Στη χώρα μας τον ρόλο αυτό έχει η Τράπεζα της Ελλάδος. Η *Τράπεζα της Ελλάδος* είναι η κεντρική εκδοτική τράπεζα της χώρας. Ιδρύθηκε το 1927, βάσει ενός Παραρτήματος του Πρωτοκόλλου της Γενεύης της 15ης Σεπτεμβρίου και άρχισε να λειτουργεί για πρώτη φορά τον Μάιο του 1928. Είναι μικτής μορφής, ούτε κρατική ούτε ιδιωτική, λειτουργεί με τη μορφή της ΑΕ και οι μετοχές της κατέχονται από ιδιώτες και δημόσιους οργανισμούς.

Οι εργασίες της ξεκίνησαν στις 14 Μαΐου 1928, με πρώτο Διοικητή τον Αλέξανδρο Διομήδη, οπότε καθορίστηκε και το έμβλημά της. Η Τράπεζα στεγάζεται σε ιδιόκτητο κτίριο επί της οδού Ελευθερίου Βενιζέλου (Πανεπιστημίου) 21, στην Αθήνα. (Λιανός, et al., 2009)

1.2. Εμπορικές Τράπεζες

Οι εμπορικές τράπεζες, που ονομάζονται και πιστωτικά ιδρύματα, δέχονται καταθέσεις χρηματικών ποσών και ταυτόχρονα χορηγούν χρηματικά ποσά με τη μορφή δανείων. Οι καταθέσεις στις εμπορικές τράπεζες προέρχονται από ιδιώτες, ιδιωτικές επιχειρήσεις, δημόσιους οργανισμούς κτλ. και διακρίνονται σε καταθέσεις όψεως, καταθέσεις ταμειυτηρίου και καταθέσεις επί προθεσμία.

Οι εμπορικές τράπεζες, για να καλύψουν το κόστος λειτουργίας τους (μισθούς υπαλλήλων, ενοίκια, ηλεκτρικό ρεύμα, τόκους καταθέσεων κτλ.) και να έχουν κέρδος, χορηγούν δάνεια με μεγαλύτερο επιτόκιο από αυτό των καταθέσεων. Η χορήγηση δανείων γίνεται σε ιδιώτες, σε επιχειρήσεις και στο κράτος. Όπως κάθε επιχείρηση, έτσι και η εμπορική τράπεζα έχει ως αντικειμενικό στόχο τη μεγιστοποίηση του κέρδους. Όσο αυξάνονται τα δάνεια που χορηγεί, τόσο αυξάνονται οι τόκοι που εισπράττει και, επομένως, και τα κέρδη της. Συνεπώς, μεγιστοποίηση του κέρδους θα σήμαινε ουσιαστικά μεγιστοποίηση των χρηματικών ποσών που χορηγεί η τράπεζα.

Υπάρχουν ωστόσο δύο σοβαροί περιορισμοί στις δανειοδοτήσεις. Ο ένας προέρχεται από την πολιτική και τους κανονισμούς που επιβάλλει η Κεντρική Τράπεζα, όπως ο καθορισμός του ποσοστού των ρευστών διαθεσίμων (απόθεμα χρημάτων που οφείλει να κρατάει η εμπορική τράπεζα στο ταμείο της).

Ο άλλος περιορισμός προέρχεται από τις ίδιες τις εμπορικές τράπεζες, που επιδιώκουν να εξασφαλίσουν την επιστροφή των χρηματικών κεφαλαίων που δανείζουν μαζί με τους τόκους. Για το λόγο αυτό, όταν μια τράπεζα χορηγεί κάποιο δάνειο, φροντίζει να ερευνά την οικονομική κατάσταση του δανειοδοτούμενου και τη δυνατότητα της αποδοτικής χρησιμοποίησης του δανείου, δηλαδή επιδιώκει την εξασφάλιση των κεφαλαίων της. (Λιανός, et al., 2009)

Με λίγα λόγια οι εμπορικές τράπεζες έχουν δύο επιδιώξεις, οι οποίες είναι σε έναν βαθμό αντίθετες. Όσο μεγαλύτερος είναι ο όγκος των δανείων που δίνει μια τράπεζα, τόσο πιο πολλά είναι τα έσοδα της και, συνεπώς, τα κέρδη της, αλλά τόσο πιο μεγάλος και ο κίνδυνος απώλειας χρηματικών κεφαλαίων. Τελικά η πολιτική των δανειοδοτήσεων είναι τέτοια, ώστε να επιτυγχάνονται υψηλά κέρδη, χωρίς υπερβολικούς κινδύνους.

Στην παρούσα εργασία θα ασχοληθούμε με εμπορικές ελληνικές τράπεζες και συγκεκριμένα με τις Εθνική Τράπεζα, Alpha Bank και Τράπεζα Πειραιώς.

1.3. Η ιστορία του ελληνικού τραπεζικού συστήματος

Επί κυβέρνησης Καποδίστρια, η ανάγκη ανάπτυξης ενός τραπεζικού συστήματος γίνεται επιτακτική, τόσο για την ικανοποίηση των αναγκών της οικονομίας, όσο και για την μείωση της τοκογλυφίας. Έτσι το 1828 συστήθηκε η Εθνική Χρηματοδοτική Τράπεζα, η διάλυση της οποίας ήρθε λίγα χρόνια μετά, το 1834. Οι γενικότερες πολιτικοοικονομικές συνθήκες εκείνης της περιόδου, η περιορισμένη τραπεζική δραστηριότητα της τράπεζας αυτής, η αποτυχία της να αναπτύξει την εμπιστοσύνη του κόσμου και οι λίγες αποταμιεύσεις που έγιναν, ήταν ίσως οι κυριότεροι λόγοι της διάλυσής της.

Στις 30 Μαρτίου του 1841 ιδρύθηκε η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδας (ΕΤΕ), η οποία αποτέλεσε τη βάση για την ανάπτυξη της Ελληνικής Οικονομίας. Το κεφάλαιο της Εθνικής Τράπεζας ορίστηκε με νόμο σε 500.000 δρχ. και παραχωρήθηκε σ' αυτή το δικαίωμα έκδοσης τραπεζικών γραμματίων. Οι υποχρεώσεις και τα δικαιώματα των μετόχων καθώς και οι ρυθμίσεις που αφορούσαν τη διοίκηση και την εσωτερική λειτουργία, καθορίστηκαν με βασιλικά διατάγματα που εκδόθηκαν αργότερα.

Στην πρώτη συνέλευση το Νοέμβριο του 1841 εκλέχθηκε Διευθυντής Τράπεζας ο Γ. Σταύρου, ενώ το πρώτο υποκατάστημα της τράπεζας ιδρύθηκε στη Σύρο το 1843 και το δεύτερο στην Πάτρα το 1846.

Γύρω στα τέλη του 1848 η τράπεζα αντιμετώπισε την πρώτη οικονομική κρίση λόγω των πολιτικών γεγονότων στην Ευρώπη που είχαν επίδραση στις εξωτερικές πιστώσεις. Η τράπεζα ξεπέρασε την κρίση αυτή και επέκτεινε τις εργασίες της.

Η ΕΤΕ αποτέλεσε τον άξονα της οικονομικής ζωής της χώρας και της οικονομικής της ανάπτυξης. Ωστόσο παρά τη μεγάλη συμπαράσταση της ΕΤΕ στο ελληνικό κράτος δεν μπόρεσε να αποφευχθεί η πτώχευσή του το 1893.

Μετά την ίδρυση της Τράπεζας της Ελλάδος στις 22 Μαΐου 1928, το εκδοτικό προνόμιο και οι υποχρεώσεις που απορρέουν από την πιστωτική κυκλοφορία, μεταβιβάστηκαν στην πρώτη και κατά συνέπεια αφαιρέθηκαν από την ΕΤΕ. Την 1^η Μαρτίου 1928 η Γενική Συνέλευση των μετόχων της ΕΤΕ τροποποίησε το καταστατικό της με βάση τα νέα δεδομένα. Η ΕΤΕ παραμένει μέχρι και σήμερα η πρώτη εμπορική τράπεζα της χώρας. (Κιόχος και Παπανικολάου, 2011)

Οι οικονομικές και τεχνολογικές εξελίξεις διεθνώς δεν μπορούσαν να αφήσουν το ελληνικό τραπεζικό σύστημα αμετάβλητο. Μέχρι τα μέσα το 1980 η δομή του ελληνικού τραπεζικού συστήματος ήταν αποτέλεσμα των κρατικών κανόνων και ρυθμίσεων που περιόριζαν σημαντικά την αποτελεσματικότητά του. Ο ανταγωνισμός στον τραπεζικό τομέα ήταν σχεδόν μια έννοια άγνωστη καθώς η Τράπεζα της Ελλάδος καθόριζε την επενδυτική πολιτική και την πολιτική χορηγήσεων. Τα τραπεζικά ιδρύματα ήταν στην ουσία τα μέσα μέσω των οποίων η Τράπεζα της Ελλάδος ασκούσε την εκάστοτε νομισματική πολιτική.

Ως αποτέλεσμα είχε δημιουργηθεί ένα σύστημα χωρίς ευελιξία, χωρίς οραματισμό, χωρίς ανάπτυξη και με χαμηλή παραγωγικότητα. Ήταν λοιπόν φανερό ότι το συγκεκριμένο τραπεζικό σύστημα δεν θα μπορούσε να αντεπεξέλθει στις νέες συνθήκες ανταγωνισμού όπως αυτές διαμορφώνονταν στο διεθνές περιβάλλον και κυρίως σε αυτό της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Η αναμόρφωση και η απαγκύλωση του ελληνικού τραπεζικού συστήματος από την κρατική εξουσία και την παρέμβαση ήταν απαραίτητη. Η πρώτη προσπάθεια εντοπισμού, μελέτης και αντιμετώπισης των προβλημάτων ξεκίνησε το 1975 με την «Επιτροπή Χαρισσοπούλου», και το έργο της συνέχισε η Έκθεση της Επιτροπής Καρατζά, η οποία έθεσε τα θεμέλια των αλλαγών. Η έκθεση αυτή αφορούσε τον εκσυγχρονισμό του τραπεζικού συστήματος και προέβλεπε τρία στάδια.

Το πρώτο στάδιο περιελάμβανε ρυθμίσεις που αφορούσαν τη σταδιακή αποκατάσταση των πραγματικών επιτοκίων και τον καθορισμό τους από τις ίδιες τις τράπεζες μέσα στα όρια που θα έθετε κάθε φορά η Τράπεζα της

Ελλάδος. Στο δεύτερο στάδιο προβλεπόταν η σταδιακή εφαρμογή των κανόνων της αγοράς όπου τα τραπεζικά ιδρύματα θα διαμόρφωναν τα επιτόκια καταθέσεων και χορηγήσεων εκτός αυτών που αφορούσαν τη βιοτεχνία και τον αγροτικό τομέα. Τέλος, το τρίτο στάδιο προέβλεπε την κατάργηση όλων των πιστωτικών περιορισμών που έθετε η Τράπεζα της Ελλάδος και δεν επέτρεπαν τη σωστή ανάπτυξη των τραπεζών.

Πέρα από τις παραπάνω προτάσεις, η έκθεση Καρατζά ασχολήθηκε και έκανε προτάσεις για άλλα θέματα όπως τον εκσυγχρονισμό των διαχειριστικών λειτουργιών των τραπεζών, τον έλεγχο των τραπεζών καθώς και στην έμφαση που θα έπρεπε να δώσουν τα πιστωτικά ιδρύματα στην παροχή νέων χρηματοοικονομικών προϊόντων (π.χ. leasing) και στην ανάπτυξη της κεφαλαιαγοράς.

Από τα μέσα της δεκαετίας του 1980 και κάτω από τις διεθνείς και ειδικά ευρωπαϊκές συγκυρίες το ελληνικό τραπεζικό σύστημα άρχισε δειλά-δειλά να απελευθερώνεται, να εκσυγχρονίζεται και να γίνεται ανταγωνιστικό. Κατά τη δεκαετία του 1990 σημειώνονται αλλαγές που περιλαμβάνουν την απελευθέρωση των επιτοκίων, την κατάργηση των διαφόρων πιστωτικών κανόνων, την απελευθέρωση κεφαλαίων και την ελεύθερη είσοδο των τραπεζικών ιδρυμάτων από την Ευρωπαϊκή Ένωση.

Με λίγα λόγια οι τράπεζες είναι ελεύθερες από το 1993 να προσδιορίσουν την πολιτική επιτοκίων επί των χορηγήσεων και των καταθέσεων. Επίσης την ίδια χρονιά καταργήθηκε η υποχρέωση των τραπεζών να επενδύουν ένα ορισμένο ποσοστό σε ομόλογα του δημοσίου. Συνεπώς είναι πλέον ελεύθερες να ακολουθήσουν την επενδυτική πολιτική που αυτές νομίζουν ότι εξυπηρετεί τα συμφέροντά τους. Το 1994 απελευθερώθηκε η κίνηση κεφαλαίων η οποία επιτρέπει στα πιστωτικά ιδρύματα να επενδύουν ελεύθερα σε διεθνή χρηματοπιστωτικά προϊόντα και να επιτυγχάνουν καλύτερες αποδόσεις. (Νούλας, 2006), (www.hba.gr, www.bankofgreece.gr)

Τεχνολογική εξέλιξη των ελληνικών τραπεζών

Οι τράπεζες είναι ζωντανοί οργανισμοί, οι οποίοι εξαρτώνται από τις εξελίξεις στην κοινωνία, την οικονομία, την πολιτική αλλά και την τεχνολογία. Μέσα στο πέρασμα των χρόνων δεν έχουν μείνει ανεπηρέαστες από τις τεχνολογικές εξελίξεις, οι οποίες σε πολλές περιπτώσεις έπαιξαν σημαντικό ρόλο στην καλύτερη λειτουργία των ιδρυμάτων. Τα τελευταία χρόνια οι Τράπεζες προσφέρουν όλο και περισσότερες νέες υπηρεσίες.

2. ATM (Automated Teller Machine) – ΚΑΣ (Κέντρο αυτόματων συναλλαγών)

2.1. ATM (Automated Teller Machine)

Το ATM (Automated Teller Machine), σε ελληνική μετάφραση Μηχάνημα Αυτόματης Ανάληψης, ήταν ίσως το πρώτο μεγάλο βήμα στην τεχνολογική εξέλιξη των τραπεζικών ιδρυμάτων. Το πρώτο ATM παγκοσμίως, είναι αποδεκτό ότι λειτούργησε στο Enfield Town, στο νότιο Λονδίνο, από την Barclays Bank στις 27 Ιουνίου 1967. Ως εφευρέτης θεωρείται ο John Shepherd-Barron.

Το ATM είναι μια ηλεκτρονική συσκευή, η οποία επιτρέπει στους πελάτες των τραπεζικών ιδρυμάτων να έχουν πρόσβαση στις τραπεζικές τους καταθέσεις και να πραγματοποιήσουν οικονομικές συναλλαγές, όπως αναλήψεις μετρητών ή έλεγχο υπολοίπου στον λογαριασμό, χωρίς την ανάγκη ενός υπαλλήλου. Η χρησιμότητα του συγκεκριμένου μηχανήματος είναι μεγάλη καθώς διευκολύνει τους πελάτες. Παλαιότερα όταν κάποιος ήθελε να πραγματοποιήσει μια από τις παραπάνω ενέργειες, έπρεπε να επισκεφθεί ένα τραπεζικό κατάστημα συγκεκριμένες ώρες και να αφιερώσει χρόνο περιμένοντας να εξυπηρετηθεί από κάποιον ταμεία ή υπάλληλο.

Με την χρήση κάρτας ή κωδικού οι πελάτες μπορούν μέσω του μηχανήματος να αποκτήσουν πρόσβαση στον λογαριασμό τους από οποιοδήποτε μέρος του πλανήτη. Έχουν επίσης τη δυνατότητα να κάνουν ανάληψη μετρητών ακόμα και αν βρίσκονται σε χώρα με διαφορετικό νόμισμα, καθώς τα ATM είναι ρυθμισμένα να πραγματοποιούν αυτόματη μετατροπή

στο νόμισμα της χώρας στην οποία είναι εγκατεστημένα. Ωστόσο πολλές Τράπεζες χρεώνουν με ένα μικρό ποσό την μετατροπή αυτή.

2.2. ΚΑΣ (Κέντρο Αυτόματων Συναλλαγών)

Τα Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών ή Κέντρα Αυτόματων Πληρωμών είναι εξελιγμένα μηχανήματα που χρησιμοποιούν τα τελευταία χρόνια τα τραπεζικά ιδρύματα. Η κάθε τράπεζα έχει τα δικά της ΚΑΣ, ωστόσο μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τον καθένα, είτε είναι πελάτης της συγκεκριμένης τράπεζας είτε όχι.

Τα ΚΑΣ παρέχουν τη δυνατότητα πραγματοποίησης, γρήγορα και εύκολα, διάφορων συναλλαγών, όπως:

- Πληρωμή λογαριασμών πιστωτικών καρτών, οποιασδήποτε ελληνικής τράπεζας, η οποία συμμετέχει στο σύστημα ΔΙΑΣ
- Εξόφληση λογαριασμών δημοσίων φορέων, εταιριών τηλεφωνίας και πολλών άλλων συνεργαζόμενων επιχειρήσεων
- Ανανέωση χρόνου ομιλίας καρτοκινητού
- Έκδοση παραβόλων για δημόσιους φορείς
- Καταβολή δόσεων δανείου της αντίστοιχης τράπεζας, κ.α.

(Πίνακας 1. ATM-ΚΑΣ σε 3 μεγάλες ελληνικές τράπεζες)

	ATM	ΚΑΣ
<i>Εθνική Τράπεζα</i>	1432	48*
<i>Alpha Bank</i>	1085	208
<i>Τράπεζα Πειραιώς</i>	<1400	<470

*Η Εθνική Τράπεζα έχει δημιουργήσει ειδικά καταστήματα i-bank, τα οποία είναι εξοπλισμένα με μηχανήματα ΚΑΣ.

3. Πιστωτικές, Χρεωστικές και Προπληρωμένες Κάρτες

Μια σημαντική εξέλιξη στον τραπεζικό τομέα ήταν η δημιουργία καρτών. Με τη χρήση καρτών οι συναλλαγές έγιναν πολύ ευκολότερες για τους πελάτες καθώς μπορούσαν να πραγματοποιήσουν συναλλαγές με την χρήση καρτών και ATM οποιαδήποτε ώρα της ημέρας, χωρίς τον περιορισμό που είχαν πρωτίτερα, όταν έπρεπε να βρεθούν σε κάποιο κατάστημα στις ώρες λειτουργίας και να εξυπηρετηθούν από κάποιον υπάλληλο.

Εκτός από αυτό όμως οι κάρτες έδωσαν σταδιακά και άλλες δυνατότητες στους πελάτες όπως για παράδειγμα να μπορούν να πραγματοποιήσουν μια συναλλαγή, χωρίς να έχουν στη διάθεσή τους το απαιτούμενο χρηματικό ποσό, πιστώνοντας το σε μια κάρτα. Υπάρχουν τρία βασικά είδη καρτών τα οποία θα αναλυθούν παρακάτω.

3.1. Πιστωτικές Κάρτες

Η πιστωτική κάρτα είναι ένα εργαλείο πληρωμής με το οποίο μπορεί κάποιος να προμηθευτεί προϊόντα ή υπηρεσίες και να τα εξοφλήσει αργότερα. Ωστόσο οι αγορές δεν θα πρέπει να ξεπερνάνε το πιστωτικό όριο που έχει η κάρτα. Τα ποσά που πιστώνονται στην κάρτα μπορούν να πληρωθούν είτε ολόκληρα στον επόμενο μήνα από την αγορά είτε σε πολλές μηνιαίες δόσεις άτοκες ή έντοκες. Σε περίπτωση που ο κάτοχος της κάρτας δεν καταβάλει τουλάχιστον την ελάχιστη προβλεπόμενη καταβολή, τότε χρεώνεται με τόκους. Οι τόκοι διαφέρουν από τράπεζα σε τράπεζα. εξαρτώνται εν ολίγοις από τον εκδότη της πιστωτικής κάρτας. (www.mastercard.com/gr)

Ενδεικτικά αναφέρονται παρακάτω είδη πιστωτικών καρτών δυο ελληνικών τραπεζών.

Εθνική Τράπεζα (National Bank of Greece)

Η Εθνική Τράπεζα προσφέρει στους πελάτες της πολλά είδη πιστωτικών καρτών, δίνοντας τους τη δυνατότητα να επιλέξουν εκείνη που τους συμφέρει ανάλογα με τις ανάγκες τους.

MasterCard

Η MasterCard είναι μια κάρτα διεθνούς αποδοχής και εξασφαλίζει στους κατόχους της ελευθερία και ασφάλεια στις συναλλαγές. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί για:

- Αγορές προϊόντων και υπηρεσιών σε όλα τα καταστήματα που φέρουν το σήμα MasterCard στην Ελλάδα αλλά και στο εξωτερικό
- Αγορές με πολλές άτοκες δόσεις
- Ασφαλείς αγορές μέσω Internet
- Εξόφληση διάφορων υποχρεώσεων όπως π.χ. λογαριασμοί κινητής τηλεφωνίας, ασφάλιστρα, κα.
- Αναλήψεις μετρητών όλο το εικοσιτετράωρο και όλο το χρόνο από ATM που φέρουν το σήμα MasterCard στην Ελλάδα και στο εξωτερικό

Για την απόκτησή της αρκεί μια επίσκεψη σε κάποιο κατάστημα της Εθνικής Τράπεζας. Εναλλακτικά μπορεί κανείς να αποκτήσει την MasterCard μέσω της ηλεκτρονικής υπηρεσίας i-bank Internet Banking, εφόσον είναι εγγεγραμμένος χρήστης ή μέσω του Κέντρου Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης της Εθνικής Τράπεζας.

VISA

Η κάρτα VISA στην ουσία έχει την ίδια χρησιμότητα με την MasterCard, μπορεί όμως να χρησιμοποιηθεί αντίστοιχα στα καταστήματα, τα ATM και τις επιχειρήσεις που φέρουν το σήμα VISA.

Η απόκτησή της γίνεται με τον ίδιο τρόπο όπως και της MasterCard.

Αντίστοιχες κάρτες με τις VISA και MasterCard είναι οι κάρτες **Gold MasterCard, Platinum MasterCard και TOYOTA VISA**. Οι κάρτες αυτές έχουν την ίδια χρησιμότητα σε γενικές γραμμές και αποκτούνται επίσης με τον ίδιο τρόπο.

My Club Card VISA

Η πιστωτική κάρτα My Club Card VISA δημιουργήθηκε από την Εθνική Τράπεζα σε συνεργασία με τον Όμιλο ΙΑΣΩ. Πρόκειται για μια κάρτα που προσφέρει εκτός από τις συνηθισμένες υπηρεσίες, σημαντικές διευκολύνσεις και προνόμια σε υπηρεσίες υγείας και αισθητικής ιατρικής στον Όμιλο Ιασώ.

Η απόκτησή της γίνεται με τον ίδιο τρόπο όπως κάθε πιστωτική της Εθνικής Τράπεζας. (www.nbg.gr)

Τράπεζα Πειραιώς (Piraeus Bank)

Η Τράπεζα Πειραιώς παρέχει πολλών ειδών πιστωτικές κάρτες και για αυτό προτιμάται από πολλούς. Εκτός από τις πιστωτικές κάρτες **MasterCard** και **VISA Electron, Classic & Gold** εκδίδει πιστωτικές κάρτες ιδανικές για φιλάθλους διάφορων ομάδων αλλά και για πελάτες supermarket, λάτρεις ταξιδιών, φοιτητές, κα. Αναλόγως λοιπόν τις συνήθειες και τις ανάγκες του, μπορεί κανείς να επιλέξει την πιστωτική κάρτα που του ταιριάζει κερδίζοντας από τις συναλλαγές του.

Πιο συγκεκριμένα οι πιστωτικές κάρτες που εκδίδει η Τράπεζα Πειραιώς είναι οι εξής: **AEK F.C. MasterCard & Gold, Aris B.C. MasterCard, Olympiacos F.C. MasterCard & Gold, Olympiacos B.C. World MasterCard & Gold, Champions Card MasterCard, Panathinaikos F.C. VISA Classic & Gold, AB Plus MasterCard Credit, University VISA, Miles & More World MasterCard & Gold, Πειραιώς Life Card VISA και Πειραιώς Winlife VISA.** Κάθε μία από τις παραπάνω πιστωτικές κάρτες προσφέρει στους κατόχους της διάφορα και διαφορετικά προνόμια.

Η απόκτηση των πιστωτικών καρτών της Τράπεζας Πειραιώς γίνεται εύκολα σε ένα κατάστημα της τράπεζας, ενώ η αίτηση μπορεί να συμπληρωθεί και μέσω Winbank, εάν ο ενδιαφερόμενος είναι ήδη εγγεγραμμένος χρήστης, καθώς και μέσω τηλεφωνικής εξυπηρέτησης. (www.piraeusbank.gr)

Όλες οι ελληνικές τράπεζες εκδίδουν πιστωτικές κάρτες, όμως οι δύο προαναφερθείσες φαίνεται να έχουν εξελίξει περισσότερο τις υπηρεσίες τους και τις παροχές τους σε αυτόν τον τομέα.

3.2. Χρεωστικές Κάρτες

Η χρεωστική κάρτα δίνει στον κάτοχο την δυνατότητα να έχει πρόσβαση στα χρήματα του προσωπικού του λογαριασμού και χρησιμοποιείται για να πληρώσει απευθείας προϊόντα και υπηρεσίες ή για την ανάληψη μετρητών. Το ποσό για κάθε πληρωμή αφαιρείται απευθείας από τον λογαριασμό ενώ για να μπορέσει να πραγματοποιηθεί μια αγορά θα πρέπει να υπάρχει επαρκές διαθέσιμο υπόλοιπο στον λογαριασμό. (www.mastercard.com/gr)

Ενδεικτικά γίνεται αναφορά παρακάτω σε χρεωστικές κάρτες δύο ελληνικών τραπεζών.

Εθνική Τράπεζα (National Bank of Greece)

Η Εθνική Τράπεζα εκδίδει μόνο μια χρεωστική κάρτα, την **Debit MasterCard**. Με την χρήση της Debit MasterCard μπορεί κανείς να πραγματοποιήσει:

- Αγορές αγαθών και υπηρεσιών σε επιχειρήσεις που φέρουν το σήμα MasterCard στην Ελλάδα και το εξωτερικό
- Ανάληψη μετρητών από ATM στην Ελλάδα και το εξωτερικό
- Συναλλαγές στο internet σε ηλεκτρονικά καταστήματα που φέρουν το σήμα MasterCard
- Πρόσθετες συναλλαγές, όπως κατάθεση, πληρωμή λογαριασμών, μεταφορά ποσών, ανανέωση χρόνου ομιλίας, προκράτηση ξενοδοχείου, πάγιες εντολές για τακτικές υποχρεώσεις, κα.

Η κάρτα Debit MasterCard αντικατέστησε την χρεωστική κάρτα ΕΘΝΟCASH PLUS από την Εθνική Τράπεζα. Η απόκτησή της είναι απλή και

μπορεί να γίνει με μια επίσκεψη σε ένα κατάστημα είτε μέσω της εφαρμογής i-bank Internet Banking. (www.nbg.gr)

Τράπεζα Πειραιώς (Piraeus Bank)

Η Τράπεζα Πειραιώς διαθέτει 4 είδη χρεωστικών καρτών.

MasterCard Debit & VISA Debit

Οι κάρτες MasterCard Debit και VISA Debit είναι ιδανικές για τους ιδιώτες πελάτες της Τράπεζας Πειραιώς. Η χρήση τους είναι ίδια με την χρεωστική κάρτα της Εθνικής Τράπεζας Debit MasterCard και η απόκτηση τους γίνεται με μια αίτηση σε κάποιο κατάστημα της Τράπεζας Πειραιώς.

AB Plus MasterCard Debit

Η κάρτα αυτή είναι ιδανική για τους ιδιώτες πελάτες της Τράπεζας Πειραιώς, οι οποίοι είναι και πελάτες των supermarket AB Βασιλόπουλος. Η χρήση τους είναι ίδια με τις προαναφερθείσες χρεωστικές συν του ότι ο κάτοχός της κερδίζει πόντους με κάθε αγορά στα AB Βασιλόπουλος. Η έκδοση και απόκτησή της είναι επίσης ίδια με τις υπόλοιπες χρεωστικές κάρτες.

Πειραιώς Personal Banking Debit

Η συγκεκριμένη χρεωστική κάρτα είναι ιδανική για τους χρήστες του Πειραιώς Personal Banking. Χρήση της και η απόκτηση της είναι ίδια με τις υπόλοιπες χρεωστικές της Τράπεζας Πειραιώς, αλλά για την συγκεκριμένη κάρτα απαιτείται ο ενδιαφερόμενος να είναι χρήστης της εφαρμογής Personal Banking.

Είναι δεδομένο ότι για την έκδοση χρεωστικών καρτών από οποιαδήποτε τράπεζα, θα πρέπει ο ενδιαφερόμενος να διαθέτει ενεργό λογαριασμό στην αντίστοιχη τράπεζα.

Πολλές χρεωστικές κάρτες προσφέρουν στους κατόχους τους πόντους τους οποίους μπορούν να εξαργυρώσουν σε συνεργαζόμενα καταστήματα. (www.piraeusbank.gr)

3.3. Προπληρωμένες κάρτες

Η προπληρωμένη κάρτα είναι μια κάρτα πληρωμών, η οποία μπορεί να «φορτωθεί» με χρήματα από τον κάτοχο της ή από οποιονδήποτε άλλον. Η συγκεκριμένη κάρτα μπορεί να χρησιμοποιηθεί για πληρωμές λογαριασμών ή αγορές σε καταστήματα και η χρήση της είναι εύκολη, βολική και ασφαλής. Σε περίπτωση κλοπής, η προπληρωμένη κάρτα ακυρώνεται και το ποσό που περιέχει μεταφέρεται σε νέα κάρτα. (www.mastercard.com/gr)

Ενδεικτικά αναφέρονται προπληρωμένες κάρτες δύο ελληνικών τραπεζών.

Εθνική Τράπεζα (National Bank of Greece)

Η Εθνική Τράπεζα εκδίδει 3 είδη προπληρωμένων καρτών, την Prepaid VISA, την Virtual Prepaid MasterCard και την Κάρτα αλληλεγγύης.

Prepaid VISA

Η Prepaid VISA είναι η προπληρωμένη επαναφορτιζόμενη κάρτα της Εθνικής Τράπεζας, η οποία δίνει τη δυνατότητα στους κατόχους της να πραγματοποιούν αγορές σε καταστήματα και επιχειρήσεις σε όλο τον κόσμο καθώς και ασφαλείς συναλλαγές μέσω internet.

Με τη χρήση της συγκεκριμένης κάρτας οι κάτοχοι της κερδίζουν και πόντους τους οποίους μπορούν να εξαργυρώσουν σε διάφορα συνεργαζόμενα καταστήματα και επιχειρήσεις.

Η «φόρτιση» της Prepaid VISA είναι εύκολη και απλή και μπορεί να γίνει οποιαδήποτε στιγμή μέσω των υπηρεσιών i-bank Internet Banking και Phone Banking της Εθνικής Τράπεζας, μέσω των ATM ή με την επίσκεψη σε κάποιο κατάστημα της Εθνικής Τράπεζας.

Επιπλέον δίνεται η δυνατότητα εκφόρτισης της κάρτας είτε μέσω του i-bank Internet Banking και Phone Banking είτε από το ταμείο σε κάποιο κατάστημα της τράπεζας.

Το ημερήσιο όριο αγορών μπορεί να είναι από 0 έως 5000 ευρώ και το ημερήσιο όριο αναλήψεων από 0 έως 500 ευρώ. Το ελάχιστο ποσό φόρτισης είναι 10 ευρώ ενώ το μέγιστο 2500 ευρώ ανά συναλλαγή, 5000 ευρώ ανά ημέρα και 25000 ευρώ ετησίως.

Η απόκτησή της γίνεται είτε με την επίσκεψη σε ένα κατάστημα της Τράπεζας είτε μέσω του i-bank Internet Banking.

Virtual Prepaid MasterCard

Πρόκειται για την άυλη προπληρωμένη κάρτα της Εθνικής Τράπεζας. Η συγκεκριμένη κάρτα δεν διαθέτει πλαστικό σώμα με αποτέλεσμα να μπορεί να χρησιμοποιηθεί μόνο σε σημεία πώλησης, τα οποία δεν απαιτούν την φυσική παρουσία της κάρτας. Τα στοιχεία που είναι απαραίτητα για μια συναλλαγή με αυτή την κάρτα, είναι ο αριθμός της κάρτας, η ημερομηνία λήξης και ο τριψήφιος κωδικός επαλήθευσης (CVC2).

Και σε αυτή την περίπτωση υπάρχει η δυνατότητα φόρτισης και εκφόρτισης της κάρτας και το όριο συναλλαγών κυμαίνεται ημερησίως από 500 έως 5000 ευρώ και ο κάτοχος μπορεί να το αλλάξει οποιαδήποτε στιγμή μέσω του i-bank Internet Banking. Γενικά το όριο συναλλαγών είναι 2500 ευρώ ανά συναλλαγή, 5000 ευρώ ανά ημέρα και 25000 ευρώ ανά έτος.

Η έκδοση της γίνεται αποκλειστικά μέσω της εφαρμογής i-bank Internet Banking.

Κάρτα αλληλεγγύης

Η Εθνική Τράπεζα σε συνεργασία με το Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης προχώρησε στην έκδοση της Κάρτας Αλληλεγγύης, στο πλαίσιο του Νόμου για την αντιμετώπιση της ανθρωπιστικής κρίσης.

Η Κάρτα Αλληλεγγύης είναι ονομαστική και μέσω αυτής οι κάτοχοί της θα εισπράττουν το επίδομα σίτισης, εφόσον εγκριθεί η αίτηση για συμμετοχή στο πρόγραμμα. Η κάρτα θα μπορεί να χρησιμοποιηθεί μόνο για αγορές

τροφίμων σε καταστήματα εμπορίας τροφίμων με το σήμα MasterCard σε όλη την Ελλάδα. (www.nbg.gr)

Τράπεζα Πειραιώς (Piraeus Bank)

Η Τράπεζα Πειραιώς εκδίδει 6 προπληρωμένες κάρτες.

Prepaid Virtual Card

Πρόκειται για την άυλη και μη επαναφορτιζόμενη προπληρωμένη κάρτα της Τράπεζας Πειραιώς. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί μόνο σε αγορές που δεν απαιτείται η φυσική παρουσία της κάρτας και για την χρήση της χρειάζονται ο αριθμός της κάρτας, η ημερομηνία λήξης και ο κωδικός επαλήθευσης CVC2.

Η συγκεκριμένη κάρτα δεν επαναφορτίζεται και δεν εκφορτίζεται, ενώ το μέγιστο ποσό φόρτισης είναι 250 ευρώ. Η έκδοση και η φόρτιση της έχουν χρέωση 2 ευρώ ενώ σε περίπτωση μετατροπής συναλλάγματος υπάρχει χρέωση 2% επί του ποσού συναλλαγής (μέγιστη χρέωση: 5 ευρώ).

Για την έκδοση της συγκεκριμένης κάρτας δεν απαιτείται να είναι ο ενδιαφερόμενος πελάτης της Τράπεζας Πειραιώς. Η κάρτα εκδίδεται Online από την ιστοσελίδα της Τράπεζας Πειραιώς και το μόνο που χρειάζεται είναι ο αριθμός ταυτότητας λη διαβατηρίου και ένας αριθμός ελληνικού κινητού τηλεφώνου. Η κάρτα μπορεί να φορτιστεί μέσω πιστωτικής, χρεωστικής ή άλλης προπληρωμένης κάρτας της Τράπεζας Πειραιώς ή άλλης τράπεζας. Η κάρτα αυτή δεν επανεκδίδεται. Ωστόσο μπορεί να γίνει αναβάθμιση της κάρτας αυτής σε κάρτα Prepaid Reloadable Card, με χρέωση αναβάθμισης 3 ευρώ.

Prepaid Gift Card

Η Prepaid Gift Card είναι και αυτή μην επαναφορτιζόμενη, δεν επανεκδίδεται και δεν εκφορτίζεται, όπως ακριβώς και η Prepaid Virtual Card. Η μόνη διαφορά τους είναι ότι η Prepaid Gift Card είναι πλαστική και όχι άυλη.

Η απόκτηση, έκδοση και πρώτη φόρτισή της χρεώνεται με 5 ευρώ, το μέγιστο ποσό φόρτισης είναι 250 ευρώ, ενώ σε περίπτωση μετατροπής συναλλάγματος υπάρχει χρέωση 2% επί του ποσού συναλλαγής (μέγιστη χρέωση: 5 ευρώ).

Η απόκτησή της είναι επίσης ίδια με την Prepaid Virtual Card και μπορεί και αυτή να αναβαθμιστεί σε Prepaid Reloadable Card.

Prepaid Reloadable Card

Πρόκειται για την επαναφορτιζόμενη προπληρωμένη κάρτα της Τράπεζας Πειραιώς που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για αγορές σε καταστήματα και επιχειρήσεις με το σήμα MasterCard στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

Η απόκτηση και η πρώτη φόρτιση της κάρτας χρεώνονται με 5 ευρώ, η επανέκδοση με 3 ευρώ ενώ η επαναφόρτιση με 1% επί του ποσού φόρτισης (ελάχιστη χρέωση: 1 ευρώ, μέγιστη χρέωση: 3 ευρώ).

Η εκφόρτιση της κάρτας είναι εφικτή και χρεώνεται με 2 ευρώ. Σε περίπτωση μετατροπής συναλλάγματος υπάρχει χρέωση 2% επί του ποσού συναλλαγής (μέγιστη χρέωση: 5 ευρώ).

Αν ο ενδιαφερόμενος δεν είναι πελάτης της Τράπεζας Πειραιώς μπορεί να αποκτήσει την κάρτα προσκομίζοντας σε κάποιο κατάστημα τα απαραίτητα δικαιολογητικά, χωρίς να χρειάζεται να ανοίξει λογαριασμό στην τράπεζα. Σε περίπτωση που είναι ήδη πελάτης της τράπεζας, μπορεί να αποκτήσει την κάρτα γρήγορα με μια επίσκεψη σε κάποιο κατάστημα της τράπεζας. Αν είναι ήδη κάτοχος κάρτας Prepaid Virtual Card ή Prepaid Gift Card, μπορεί απλώς να ζητήσει αναβάθμιση σε Prepaid Reloadable Card.

Winbank WEBUY

Η κάρτα Winbank WEBUY εκδίδεται εύκολα και γρήγορα μέσω του Winbank Web Banking. Πρόκειται για μια άυλη προπληρωμένη κάρτα που εξυπηρετεί τις συναλλαγές μέσω internet ή τηλεφώνου. Για την χρήση της αρκεί ο αριθμός της, η ημερομηνία λήξης και ο κωδικός επαλήθευσης CVC.

Η έκδοση και η επανέκδοση της κάρτας είναι δωρεάν και υπάρχει δυνατότητα εκφόρτισης, η οποία όμως χρεώνεται με 2 ευρώ. Η φόρτιση χρεώνεται με 1% επί του ποσού φόρτισης (ελάχιστη χρέωση: 1 ευρώ, μέγιστη χρέωση: 3 ευρώ).

Το ημερήσιο όριο συναλλαγών είναι από 50 έως 10000 ευρώ και το ημερήσιο όριο φόρτισης από 3 έως 3000 ευρώ.

Εάν ο ενδιαφερόμενος είναι πελάτης της τράπεζας τότε μπορεί να αποκτήσει την κάρτα γρήγορα και εύκολα είτε online μέσω Winbank Web Banking, είτε τηλεφωνικώς μέσω Winbank Phone Banking, είτε από το κινητό μέσω της εφαρμογής Winbank Mobile App.

Σε περίπτωση που δεν είναι πελάτης της Τράπεζας Πειραιώς, τότε θα πρέπει πρώτα να ανοίξει λογαριασμό στην τράπεζα και να αποκτήσει πρόσβαση στο Winbank Web Banking ή στο Winbank Phone Banking και έπειτα να ακολουθήσει την παραπάνω διαδικασία.

AB Plus MasterCard Prepaid Card & AB Plus MasterCard Prepaid Card με περιορισμένα όρια συναλλαγών

Πρόκειται για πλαστικές επαναφορτιζόμενες προπληρωμένες κάρτες. Η βασική τους διαφορά είναι ότι η AB Plus MasterCard Prepaid Card διαθέτει διευρυμένο όριο συναλλαγών ενώ η άλλη όπως φαίνεται και από την ονομασία της διαθέτει περιορισμένο όριο.

Και για τις δύο κάρτες ισχύει η χρέωση 5 ευρώ για την απόκτηση και έκδοση της κάρτας, δωρεάν αρχική φόρτιση και χρέωση 3 ευρώ για επανέκδοση και 1 ευρώ για επαναφόρτιση. Η εκφόρτιση είναι δυνατή και για τις δύο κάρτες και χρεώνεται με 3 ευρώ.

Για την *AB Plus MasterCard Prepaid Card* ισχύει ημερήσιο όριο συναλλαγών έως 10000 ευρώ και ημερήσιο όριο φόρτισης από 3 έως 2500 ευρώ. Για την έκδοσή της ο ενδιαφερόμενος πρέπει να επισκεφτεί ένα κατάστημα της Τράπεζας Πειραιώς, να προσκομίσει την κάρτα AB Plus ή να δηλώσει τον αριθμό της και να ζητήσει την έκδοση της κάρτας.

Σε περίπτωση που δεν είναι πελάτης της τράπεζας θα πρέπει να προσκομίσει και τα απαραίτητα δικαιολογητικά.

Για την AB Plus MasterCard Prepaid Card με περιορισμένα όρια συναλλαγών ισχύει ετήσιο όριο συναλλαγών έως 2500 ευρώ, ετήσιο όριο φόρτισης από 3 έως 2500 ευρώ. Για την έκδοσή της ο ενδιαφερόμενος θα πρέπει να επισκεφτεί ένα κατάστημα της Τράπεζας Πειραιώς, να προσκομίσει την κάρτα AB Plus ή να δηλώσει τον αριθμό της και να ζητήσει την έκδοση της κάρτας, με την επίδειξη της ταυτότητας ή του διαβατηρίου του και το νούμερο του ελληνικού κινητού τηλεφώνου του.

Είναι γεγονός πως με τη χρήση καρτών οποιασδήποτε μορφής, οι πελάτες των τραπεζών βγαίνουν κερδισμένοι, όχι μόνο γιατί διευκολύνεται η καθημερινότητά τους αλλά και επειδή οι κάρτες τους προσφέρουν πολλά οικονομικά προνόμια. (www.piraeusbank.gr)

4. Ηλεκτρονικές διατραπεζικές συναλλαγές (e-banking) και υπηρεσίες

Ένα εξίσου σημαντικό και μεγάλο βήμα στην εξέλιξη και τον εκσυγχρονισμό των τραπεζών, είναι οι ηλεκτρονικές διατραπεζικές συναλλαγές, γνωστές ως e-banking. Το e-banking μπορεί να οριστεί ως μια αυτοματοποιημένη παροχή υπηρεσιών, απευθείας προς τους πελάτες, μέσω ηλεκτρονικών καναλιών επικοινωνίας. Παρέχει αμοιβαία οφέλη τόσο στους πελάτες όσο και στις τράπεζες ενώ είναι εύχρηστο και προσιτό στον καθένα.

Πλεονεκτήματα υπέρ των πελατών

- Η εγγραφή στις υπηρεσίες τα τελευταία χρόνια έχει απλοποιηθεί
- Οι περισσότερες υπηρεσίες παρέχονται δωρεάν
- Στις περιπτώσεις που αυτό δεν ισχύει, τα έξοδα ή οι προμήθειες είναι ελάχιστα και πολύ χαμηλότερα σε σχέση με αυτά που ισχύουν στα καταστήματα των τραπεζών
- Οι υπηρεσίες του e-banking είναι διαθέσιμες κάθε μέρα όλο το 24ώρο
- Η πρόσβαση είναι εφικτή από οποιοδήποτε μέρος του πλανήτη
- Εξοικονόμηση χρόνου
- Πραγματοποίηση συναλλαγών σε πραγματικό χρόνο, κάτι που πολλές φορές δεν ισχύει σε συναλλαγές μέσω ATM ή μέσω των ταμείων του καταστήματος
- Κάθε ένας μπορεί να χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες από περισσότερες από μία τράπεζες αρκεί να είναι πελάτης τους και να διαθέτει σε αυτές έναν ενεργό λογαριασμό.

Μειονεκτήματα κατά των πελατών

- Δύσχρηστο για άτομα, τα οποία δεν είναι εξοικειωμένα με τους υπολογιστές και τη χρήση του διαδικτύου
- Σε περίπτωση διακοπής της σύνδεσης με το διαδίκτυο η χρήση των υπηρεσιών δεν είναι εφικτή

Πλεονεκτήματα υπέρ των Τραπεζών

- Μείωση λειτουργικού κόστους, καθώς οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες κοστίζουν πολύ λιγότερο
- Τα τραπεζικά ιδρύματα γίνονται πιο ελκυστικά στους πελάτες, καθώς τους προσφέρουν παροχές που διευκολύνουν την καθημερινότητά τους
- Μπορεί αν αφιερωθεί περισσότερος χρόνος στην προσωπική επικοινωνία και στην επίλυση προβλημάτων των πελατών στα καταστήματα, καθώς απαιτείται λιγότερος χρόνος για την πραγματοποίηση συναλλαγών ή άλλων χρονοβόρων ενεργειών.

Μειονεκτήματα κατά των Τραπεζών

- Υπάρχει ο κίνδυνος να πέσει η τράπεζα θύμα υποκλοπής και να κινδυνέψουν τα προσωπικά στοιχεία των πελατών. Αυτό θα αποτελούσε μια δυσφήμιση για το τραπεζικό ίδρυμα που θα μπορούσε να αποφέρει απώλεια πελατών και να βλάψει την εικόνα της.

Ασφάλεια e-banking

Στην περίπτωση του e-banking υπάρχει αυστηρός έλεγχος από την ίδια την τράπεζα σε ότι αφορά το επίπεδο ασφαλείας των συναλλαγών. Η τράπεζα επιβάλλει μια σειρά πρόσθετων μηχανισμών ασφαλείας, όπως για παράδειγμα, χρήση λίστας κωδικών TAN (Transaction Authorization Numbers - Αριθμοί Εξουσιοδότησης Συναλλαγής), έτσι ώστε το σύστημα να γίνεται ουσιαστικά απαραβίαστο, αν όμως η χρήση των μηχανισμών αυτών είναι σωστή από την πλευρά του πελάτη. (www.deutsche-bank.de, www.bankenverband.de)

Ωστόσο στην περίπτωση που ο πελάτης πέσει θύμα απάτης από websites παραποίησης ταυτότητας, δηλαδή εάν δώσει τα στοιχεία του σε κόμβο που προσποιείται ότι είναι αυτός της τράπεζας, η ίδια η τράπεζα υποστηρίζει πως εφόσον έχει ενημερώσει σχετικά τον πελάτη της, και αυτός έχει κάνει κάτι εκτός του δικού της δικτύου, δεν φέρει καμία απολύτως ευθύνη. Μάλιστα, στους όρους χρήσης της λίστας κωδικών TAN γνωστής τράπεζας αναφέρεται ρητά ότι :

«...Κανένας άλλος δεν πρέπει να γνωρίζει τους αριθμούς TAN. Η τράπεζα δεν φέρει καμία ευθύνη, για συναλλαγές που έγιναν από άλλο πρόσωπο, παρά τη θέλησή σας, σε περίπτωση απώλειας ή διαρροής αριθμών TAN...»

Με άλλα λόγια η τράπεζα καλύπτει το δικό της μερίδιο ευθύνης με την προσφορά αυτού του πρόσθετου μέτρου ασφαλείας, αλλά έγκειται στον ίδιο τον χρήστη-πελάτη να διαφυλάξει τη σωστή εφαρμογή του.

Παρακάτω θα αναφερθούν αναλυτικά οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχουν τα τελευταία χρόνια στους πελάτες τους δύο μεγάλες ελληνικές τράπεζες.



ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ



Εθνική Τράπεζα (National Bank Of Greece)

Η Εθνική Τράπεζα ήταν η πρώτη ελληνική τράπεζα και παραμένει το μακροβιότερο τραπεζικό ίδρυμα στην ιστορία του ελληνικού τραπεζικού συστήματος. Η εξέλιξή της στο πέρασμα των χρόνων και η γρήγορη και άμεση προσαρμογή της στα νέα τεχνολογικά δεδομένα αποτελεί έναν βασικό λόγο της επιτυχημένης πορείας της. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχει στους πελάτες ποικίλουν.

Internet Banking

Για Ιδιώτες

Το Internet Banking είναι διαθέσιμο όλο το 24ώρο, από οποιοδήποτε σημείο υπάρχει σύνδεση στο Internet και προσφέρει μέσω του υπολογιστή σχεδόν όλες τις δυνατότητες που έχει κανείς και στα καταστήματα της τράπεζας. Προσφέρει άμεση κάλυψη καθημερινών τραπεζικών συναλλαγών, προηγμένες και πρωτοποριακές μεθόδους διασφάλισης των συναλλαγών, ευελιξία και οικονομία με μηδενικές ή πολύ χαμηλές χρεώσεις. Για τις χρεώσεις αυτές οι πελάτες μπορούν να ενημερωθούν οποιαδήποτε στιγμή μέσω της ιστοσελίδας την τράπεζας. Για παράδειγμα οι πελάτες μέσω του Internet Banking έχουν τη δυνατότητα:

- πληροφόρησης για τους λογαριασμούς, τις πιστωτικές κάρτες ή τα δάνεια τους

- να πραγματοποιήσουν συναλλαγές, όπως χρηματιστηριακές συναλλαγές, μεταφορές/εμβάσματα και πληρωμές προς δημόσιους φορείς ή εταιρίες, πάγιες εντολές σε λογαριασμούς Εθνικής Τράπεζας, κ.α.
- να μεταφέρουν ποσά σε λογαριασμούς δικούς τους ή τρίτων, τόσο της Εθνικής Τράπεζας όσο και άλλων τραπεζών του εσωτερικού ή της Ευρωπαϊκής Ένωσης
- να διενεργήσουν συναλλαγές Διαχείρισης Προφίλ & Ασφάλειας, όπως αλλαγή password, σύνδεση και αποσύνδεση, φιλικές ονομασίες λογαριασμών, κ.α.
- να ενημερωθούν για τους πόντους τους σε διάφορα προγράμματα επιβραβεύσεων
- να αγοράσουν ή να πουλήσουν μετοχές
- να παραγγείλουν μπλοκ επιταγών
- να εγγραφούν στην Υπηρεσία Ειδοποιήσεων (ETE Alerts), μέσω της οποίας μπορούν να δέχονται άμεσα ειδοποιήσεις με γραπτό μήνυμα στο κινητό τους τηλέφωνο για συναλλαγές που διενεργήθηκαν με τη χρήση πιστωτικών καρτών ή να ενημερώνονται για την έκδοση του μηνιαίου λογαριασμού, το ύψος της ελάχιστης καταβολής και την ημερομηνία πληρωμής

Η εγγραφή στο Internet Banking μπορεί να γίνει πολύ εύκολα σε οποιοδήποτε κατάστημα της Εθνικής Τράπεζας. Ο ενδιαφερόμενος θα πρέπει να ανοίξει έναν λογαριασμό σε ευρώ, εάν δεν διαθέτει ήδη έναν, και να υπογράψει τη σχετική Αίτηση και τη Σύμβαση Παροχής Τραπεζικών υπηρεσιών μέσω των Εναλλακτικών Δικτύων. Κατά την εγγραφή θα χρειαστεί ο πελάτης να καταχωρήσει έναν αριθμό τηλεφώνου προκειμένου να λάβει έναν κωδικό μιας χρήσης, ο οποίος είναι απαραίτητος για την ολοκλήρωση της εγγραφής.

Για Επιχειρήσεις και Επαγγελματίες

Εκτός από τους ιδιώτες ωστόσο, μπορούν να επωφεληθούν και οι επιχειρήσεις, κάθε νομικής μορφής, από το Internet Banking και τις παροχές του καθώς έχουν σχεδιαστεί, ειδικά για αυτές, καινοτόμες λύσεις. Πιο συγκεκριμένα οι επιχειρήσεις μέσω αυτής της υπηρεσίας μπορούν να πραγματοποιήσουν:

- καθημερινές cash management συναλλαγές, όπως για παράδειγμα οφειλές προς το Δημόσιο, πληρωμές λογαριασμών, μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμούς του εσωτερικού ή του εξωτερικού, χρηματιστηριακές συναλλαγές
- πάγιες εντολές πληρωμών
- παρακολούθηση λογαριασμών και δανείων

Επίσης παρέχονται υπηρεσίες πιο εξειδικευμένες όπως:

- e-Factoring, το οποίο παρέχει μια ολοκληρωμένη διοικητική και λογιστική ενημέρωση για τις κινήσεις των λογαριασμών factoring. Μέσω αυτής της υπηρεσίας η επιχείρηση αποκτά τη δυνατότητα ηλεκτρονικής αποστολής τιμολογίων από τις λογιστικές και εμπορικές εφαρμογές της, διαρκή ενημέρωση των υπολοίπων ανά οφειλέτη και άλλα πολλά οφέλη.
- ΕΘNOfiles, μια υπηρεσία ανταλλαγής ηλεκτρονικών αρχείων προκαθορισμένης δομής μεταξύ της Τράπεζας και της επιχειρηματικής πελατείας της. Αφορά στις περιπτώσεις που τα διακινούμενα αρχεία περιέχουν μεγάλο αριθμό εγγράφων, ειδικές προδιαγραφές ή κάποιο είδος συναλλαγής το οποίο δεν είναι διαθέσιμο στο μενού συναλλαγών του Internet Banking, όπως μισθοδοσία προσωπικού, συντάξεις, εξόφληση παγίων ή άλλων υποχρεώσεων, μαζικές πιστώσεις σε λογαριασμούς κ.α.
- Εξυπηρέτηση μισθοδοσίας, η οποία πραγματοποιείται μέσω ΕΘNOfiles και παρέχει σημαντικά οφέλη και για την επιχείρηση αλλά και για τους μισθοδοτούμενους.

Η εγγραφή στην υπηρεσία για τις επιχειρήσεις είναι ίσως λίγο πιο απαιτητική από ότι για τους ιδιώτες. Η εγγραφή γίνεται εφόσον η εταιρία έχει υποβάλλει στην Τράπεζα τα Νομιμοποιητικά έγγραφα της, τα οποία πρέπει να είναι σε ισχύ και εφόσον υπάρχει εταιρικός λογαριασμός σε ευρώ στην Εθνική Τράπεζα. Η εγγραφή γίνεται σε κάποιο κατάστημα της τράπεζας από τους νόμιμους εκπροσώπους της εταιρίας, οι οποίοι υπογράφουν τη σχετική Αίτηση και τη Σύμβαση Παροχής Τραπεζικών υπηρεσιών μέσω των Εναλλακτικών Δικτύων.

Επιπλέον είναι απαραίτητο να οριστούν οι «Θέσεις Εργασίας», δηλαδή οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες που θα διαχειρίζονται τους λογαριασμούς της επιχείρησης καθώς και ο «Διαχειριστής Θέσεων Εργασίας».

Ο «Διαχειριστής Θέσεων Εργασίας» είναι μία ειδική Θέση Εργασίας που χωρίς να έχει δικαίωμα διενέργειας συναλλαγών, μπορεί, από οποιοδήποτε σημείο υπάρχει πρόσβαση στο Internet, να δημιουργεί Θέσεις Εργασίας, να μεταβάλλει το προφίλ τους και να εποπτεύει τις κινήσεις τους στο Internet Banking.

Για οποιοδήποτε πρόβλημα ή απορίες τόσο οι ιδιώτες όσο και οι επιχειρήσεις μπορούν να ανατρέξουν στην ιστοσελίδα της Τράπεζας, σε κάποιο κατάστημα ή να επικοινωνήσουν τηλεφωνικά με την Εξυπηρέτηση Πελατών.

Mobile & Phone Banking

Τα τελευταία πέντε χρόνια η εξέλιξη των ικανοτήτων των κινητών τηλεφώνων είναι ραγδαία. Τα Smartphone και τα Tablets έχουν αντικαταστήσει στην καθημερινότητα τους υπολογιστές καθώς οι δυνατότητες τους είναι αντίστοιχες και το μέγεθός τους πολύ μικρότερο, πράγμα που τα καθιστά πιο εύχρηστα. Αυτό το γεγονός δεν θα μπορούσε να αφήσει τις τράπεζες ανεπηρέαστες. Έτσι η Εθνική Τράπεζα έχει δημιουργήσει τις εφαρμογές Mobile Banking αλλά και Phone Banking για όσους δεν διαθέτουν ένα κινητό τηλέφωνο με τις κατάλληλες δυνατότητες.

Το *Mobile Banking* είναι διαθέσιμο για τα λειτουργικά συστήματα:

- Apple iOS 7.0 ή μεταγενέστερο
- Google Android 2.3 ή μεταγενέστερο
- Windows Phone 7.5 ή μεταγενέστερο

Οι παροχές που προσφέρει το *Mobile Banking* είναι ουσιαστικά ίδιες με εκείνες που προσφέρει το *Internet Banking*. Το μόνο που διαφέρει είναι το μέσο που χρησιμοποιεί ο πελάτης προκειμένου να συνδεθεί στις υπηρεσίες. Η εφαρμογή είναι άμεσα διαθέσιμη μέσω των συσκευών *Smartphone* ή *Tablet*, και η εγκατάστασή της είναι δωρεάν για όλους.

Για την εγγραφή στην υπηρεσία ισχύουν οι ίδιες προϋποθέσεις και οι ίδιες διαδικασίες με το *Internet Banking*.

Το *Phone Banking* είναι διαθέσιμο για οποιοδήποτε τηλέφωνο σταθερό ή κινητό. Αυτή η υπηρεσία είναι λίγο πολύ ίδια με το *Mobile Banking*. Η διαφορά είναι ότι το *Phone Banking* είναι πιο προσιτό και εύχρηστο καθώς δεν απαιτεί σύνδεση με το *internet*. Οι παροχές είναι ίδιες με τις προαναφερόμενες υπηρεσίες, με τη διαφορά ότι όλες οι κινήσεις και οι ενέργειες πραγματοποιούνται με φωνητικές εντολές και με την βοήθεια ενός εκπροσώπου της τράπεζας.

Η διαδικασία εγγραφής είναι και σε αυτή την περίπτωση παρόμοια. Σε όλες τις υπηρεσίες που αναφέρθηκαν η Ασφάλεια των Συναλλαγών είναι δεδομένη. Για την πρόσβαση και στις τρεις υπηρεσίες απαιτείται ο μοναδικός προσωπικός 6ψήφιος κωδικός του χρήστη (*User ID*) αλλά και ο κωδικός μιας χρήσης που παράγεται από τη συσκευή *i-code*.

Η συσκευή *i-code* είναι μια συσκευή *TAN* και είναι διαφορετική για τους ιδιώτες και τις εταιρίες όμως η χρησιμότητά της είναι κοινή.

i-bank *Social Pay*

Η πιο πρόσφατη υπηρεσία της Εθνικής Τράπεζας είναι το i-bank Social Pay. Πρόκειται για μία εφαρμογή που επιτρέπει στους χρήστες να μεταφέρουν χρήματα από τον λογαριασμό τους στον λογαριασμό ενός φίλου τους, χωρίς να χρειάζεται να γνωρίζουν τον τραπεζικό λογαριασμό του. Για να πραγματοποιηθεί η συναλλαγή θα πρέπει και οι δύο να διαθέτουν την εφαρμογή και να είναι φίλοι στο Facebook ή να είναι καταχωρημένοι στις επαφές του κινητού τους.

Επιπλέον αξίζει να σημειωθεί, ότι μπορεί κάποιος χρήστης να ζητήσει μέσω Αιτήματος να του στείλει κάποιος φίλος του ένα χρηματικό ποσό. Φυσικά υπάρχει ένα ημερήσιο όριο στην αποστολή χρημάτων που φτάνει στα 500 ευρώ. Ο χρήστης έχει επίσης την δυνατότητα να δει μέσω της εφαρμογής τις παλαιότερες κινήσεις και συναλλαγές του. (www.nbg.gr)



ALPHA BANK

Alpha Bank

Η Alpha Bank αποτελεί μια σημαντική δύναμη στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα. Πρόσφατα εξαγόρασε μάλιστα μια εξίσου μεγάλη ελληνική τράπεζα την Εμπορική Τράπεζα. Έχει ισχυρό αριθμό πελατών, πολλοί από τους οποίους την εμπιστεύονται εδώ και χρόνια.

Η Alpha Bank ήταν ίσως η πρώτη ελληνική τράπεζα που χρησιμοποίησε ηλεκτρονικές και διαδικτυακές υπηρεσίες, και μπορεί κανείς να πει ότι «εισήγαγε» το e-banking στην Ελλάδα. Διαθέτει μία ποικιλία υπηρεσιών τόσο προς ιδιώτες όσο και προς επιχειρήσεις.

Για Ιδιώτες

Alpha Web Banking

Η υπηρεσία Alpha Web Banking αφορά τον έλεγχο των οικονομικών στοιχείων και συναλλαγών των πελατών με τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή ή Tablet. Με συνεχείς βελτιώσεις και αναβαθμίσεις της διαδικτυακής υπηρεσίας αυτή τη στιγμή προσφέρει πολλές παροχές μέσω μιας εύκολης και ευχάριστης πλατφόρμας. Πιο συγκεκριμένα μπορεί κανείς:

- Να πραγματοποιήσει γρήγορα μεταφορά ενός ποσού σε λογαριασμό Alpha Bank ή λογαριασμού άλλης τράπεζας
- Να ορίσει την εκτέλεση μιας πληρωμής σε μεταγενέστερη ημερομηνία, δεσμεύοντας το ποσό της συναλλαγής
- Να ορίσει και να διαχειριστεί πάγιες πληρωμές και μεταφορές χρημάτων

- Να φορτίσει ή να αποφορτίσει την προπληρωμένη κάρτα
- Να αποθηκεύσει με e-mail τα αποδεικτικά των συναλλαγών
- Να αναζητήσει και να πραγματοποιήσει εύκολα και γρήγορα μια πληρωμή, για παράδειγμα καρτών, δανείων, οφειλών προς το Δημόσιο ή άλλη Εταιρία, κ.α.
- Να κάνει δωρεές σε πληθώρα οργανισμών, λίστα των οποίων μπορεί να βρει στην ιστοσελίδα της τράπεζας.

Η εγγραφή στην υπηρεσία είναι πολύ απλή. Αρκεί μόνο μία επίσκεψη σε κάποιο από τα καταστήματα της τράπεζας προκειμένου να γίνει η απαραίτητη πιστοποίηση της ταυτότητας του ενδιαφερόμενου. Μοναδική προϋπόθεση είναι η ύπαρξη ενός λογαριασμού Alpha Bank. Κατά την επίσκεψη στο κατάστημα ο πελάτης συμπληρώνει τη σχετική αίτηση, προσκομίζοντας την αστυνομική του ταυτότητα ή οποιοδήποτε άλλο πιστοποιητικό ταυτοποίησης και υπογράφει τα απαραίτητα έγγραφα. Στην συνέχεια παραλαμβάνει τον Κωδικό Συνδρομητή και έναν προσωρινό μυστικό κωδικό, ο οποίος θα του ζητηθεί να αλλάξει κατά την πρώτη είσοδο στην υπηρεσία.

Alpha Mobile Banking

Η υπηρεσία Alpha Mobile Banking παρέχεται στους πελάτες μέσω των κινητών τηλεφώνων για πιο άμεση, γρήγορη και εύκολη πρόσβαση σε λογαριασμούς και συναλλαγές. Οι χρήστες της υπηρεσίας μπορούν:

- Να έχουν άμεση και πλήρη εικόνα του λογαριασμού τους
- Να πληροφορούνται για τα υπόλοιπα
- Να πληροφορούνται και να αποθηκεύουν με e-mail τις κινήσεις των λογαριασμών τους
- Να ελέγχουν το υπόλοιπο των καρτών τους, πριν πραγματοποιήσουν την αγορά ή τη συναλλαγή που επιθυμούν

- Να λαμβάνουν όπου και αν βρίσκονται ενημέρωση και χρήσιμες ανακοινώσεις της Τράπεζας
- Να ακυρώσουν τυχόν εκκρεμείς συναλλαγές, όπως πληρωμές ή μεταφορά, που δεν θέλουν να πραγματοποιηθούν
- Να εντοπίσουν εύκολα την πληρωμή που επιθυμούν μέσω μιας εύχρηστης αναζήτησης

Μετά από τις τελευταίες αναβαθμίσεις της υπηρεσίας, η χρήση της έχει γίνει πολύ πιο απλή και γρήγορη καθώς έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε να εξυπηρετεί και όσους δεν είναι εξοικειωμένοι με τέτοιου είδους εφαρμογές. Επιπλέον μέσω της εξελιγμένης εφαρμογής μπορούν οι χρήστες να βρουν το κοντινότερο σε εκείνους κατάστημα Alpha Bank, ATM ή ΚΑΣ καθώς και να επικοινωνήσουν με εκπρόσωπο της τράπεζας για οποιοδήποτε πρόβλημα.

Ο τρόπος εγγραφής είναι ίδιος με τον τρόπο εγγραφής στην υπηρεσία Alpha Web Banking.

Alphaphone Banking

Η υπηρεσία Alphaphone Banking προσφέρει άνεση και ευελιξία στους χρήστες της, καθώς με μια κλήση μπορούν:

- Να φορτίσουν ή να αποφορτίσουν την προπληρωμένη κάρτα τους
- Να ενημερωθούν για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις του λογαριασμού τους
- Να μεταφέρουν ποσά ή να στείλουν εμβάσματα στο εσωτερικό αλλά και στο εξωτερικό
- Να πληρώσουν τις οφειλές τους σε οργανισμούς
- Να κάνουν δωρεές

Η εγγραφή γίνεται και σε αυτή την περίπτωση όπως στο Alpha Web Banking. Ένα αρνητικό της συγκεκριμένης υπηρεσίας είναι το γεγονός ότι δεν είναι διαθέσιμη 24 ώρες το 24ώρο.

Alpha Alerts

Μέσω των Alpha Alerts ο χρήστης λαμβάνουν ειδοποιήσεις:

- Κάθε φορά που πραγματοποιείται μια συναλλαγή με την κάρτα σε οποιαδήποτε επιχείρηση στην Ελλάδα, το εξωτερικό ή στο internet
- Για αναλήψεις από συνδεδεμένο τραπεζικό λογαριασμό, από ATM στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό
- Για τυχόν ανεπιτυχή εκτέλεση εντολών μεταφορών ή πληρωμών
- Όταν ξεπερνάν το διαθέσιμο υπόλοιπο πάνω από το όριο που έχουν θέσει οι ίδιοι
- Κάθε φορά που γίνεται άμεση χρέωση με βάση πάγια εντολή που έχει δοθεί για εξόφληση οφειλών
- Κάθε φορά που καταχωρούνται επιτυχώς συναλλαγές των υπηρεσιών Alpha e-Banking

Η εγγραφή στα Alpha Alerts μπορεί να γίνει με τρεις τρόπους. Είτε στο δίκτυο καταστημάτων Alpha Bank, είτε μέσω της Εξυπηρέτησης Πελατών, είτε μέσω του Alpha Web Banking.

Η υπηρεσία Alpha Alerts για κάρτες και συναλλαγές ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι δωρεάν και δεν υπάρχουν χρεώσεις. Ωστόσο τα Alpha Alerts για λογαριασμούς, υπάρχει χρέωση 1,90 / μήνα συνδρομή σε περίπτωση που έχει ενεργοποιήσει ο χρήστης την ενημέρωση μέσω SMS. Η ενημέρωση μέσω e-mail είναι και σε αυτήν την περίπτωση δωρεάν.

Alpha e-statements

Η νέα «οικολογική» υπηρεσία Alpha e-statements από την Alpha Bank, είναι μία έξυπνη εφαρμογή, η οποία δίνει στους χρήστες της την δυνατότητα να διατηρούν το πλήρες αρχείο των μηνιαίων ηλεκτρονικών αντιγράφων των λογαριασμών, των καρτών και των δανείων σε ένα ασφαλές διαδικτυακό περιβάλλον. Επιπλέον υπάρχει άμεση ενημέρωση για την έκδοσή τους, στο e-mail του χρήστη και μπορούν να αποθηκευτούν σε υπολογιστές και tablet και να εκτυπωθούν οποιαδήποτε στιγμή.

Η εγγραφή σε αυτή την υπηρεσία γίνεται ως εξής: είτε μέσω σύνδεσης στο Alpha Web Banking, είτε με μία κλήση στην υπηρεσία Alphaphone Banking, είτε μέσω της ιστοσελίδας της Alpha Bank.

Tap n' Pay

Η Alpha Bank σε συνεργασία με την εταιρία κινητής τηλεφωνίας Vodafone δημιούργησαν μια καινοτόμα εφαρμογή. Η εφαρμογή Tap n' Pay είναι ένας πρωτοποριακός τρόπος πραγματοποίησης αγορών μέσω του κινητού τηλεφώνου, εύκολα γρήγορα και με ασφάλεια. Πρόκειται για ένα «ηλεκτρονικό κινητό πορτοφόλι» το οποίο διευκολύνει την καθημερινότητα των χρηστών. Οι συναλλαγές πραγματοποιούνται με χρέωση του λογαριασμού που είναι συνδεδεμένος με την κάρτα.

Για να αποκτήσει κάποιος το Tap n' Pay, πρέπει να επισκεφθεί ένα κατάστημα Alpha Bank και να κάνει αίτηση για έκδοση της κάρτας Enter Visa Tap n' Pay. Επιπλέον θα πρέπει να πληρούνται οι εξής προϋποθέσεις:

- Να είναι κάτοχος συμβολαίου κινητής τηλεφωνίας Vodafone
- Να διαθέτει συσκευή τηλεφώνου, η οποία να υποστηρίζει την εφαρμογή, όπως για παράδειγμα Samsung Galaxy S5 / S4 / S3 / mini 2, LG G3 κ.α.

Alphatrade & Alpha Global Trading

Με στόχο την άμεση πρόσβαση των πελατών της στις Χρηματιστηριακές Αγορές η Alpha Finance δημιούργησε το Alphatrade και το Alpha Global Trading.

Το Alphatrade δίνει τη δυνατότητα στους πελάτες να απολαμβάνουν υψηλής ποιότητας υπηρεσίες, όπως:

- Ταχύτητα στην εκτέλεση των συναλλαγών
- Πολύπλευρη οικονομική ενημέρωση
- Οικονομικές αναλύσεις
- Οικονομικά, εταιρικά και επιχειρηματικά νέα από έγκυρες πηγές

Το Alpha Global Trading παρέχεται σε συνεργασία με την εταιρία ηλεκτρονικών συναλλαγών Interactive Brokers. Μέσω αυτής της υπηρεσίας παρέχονται στους χρήστες: Διενέργεια συναλλαγών σε Μετοχές, Παράγωγα, ETFs και σε επιλεγμένες ισοτιμίες, πρόσβαση σε αναλύσεις επενδυτικών οίκων, χαρτοφυλάκια μετοχών ευρωπαϊκών και αμερικανικών εταιριών διαμορφωμένα βάσει θεμελιωδών κριτηρίων, κ.α.

Για Επιχειρήσεις και Επαγγελματίες

Η Alpha Bank εκτός από τις παροχές προς τους Ιδιώτες έχει δημιουργήσει και μια σειρά από ηλεκτρονικές υπηρεσίες, προκειμένου να εξυπηρετεί εταιρίες και επιχειρήσεις και να διευκολύνει τις εργασίες τους.

Alpha Web Banking

Μέσω του Alpha Web Banking για επιχειρήσεις, δίνεται η δυνατότητα στις επιχειρήσεις που είναι χρήστες της υπηρεσίας να εκτελούν μια ποικιλία ενεργειών όπως, η μεταφορές σε λογαριασμούς Alpha Bank ή άλλων τραπεζών του εσωτερικού.

Επίσης μέσω της παρούσας υπηρεσίας μπορούν να πραγματοποιηθούν μεταφορές σε λογαριασμούς τραπεζών του εξωτερικού, σε πάνω από 200 χώρες. Υπάρχουν όμως ορισμένες προϋποθέσεις για τις συγκεκριμένες συναλλαγές. Το ποσό της μεταφοράς ανά συναλλαγή δεν θα πρέπει να υπερβαίνει τα 50.000 ευρώ ή του ισόποσου εάν το έμβασμα είναι σε διαφορετικό νόμισμα. Πρέπει να σημειωθεί ότι η μεταφορά μπορεί να πραγματοποιηθεί μόνο σε 21 νομίσματα, λίστα των οποίων μπορεί κανείς να βρει στην ιστοσελίδα της τράπεζας.

Μία σημαντική παροχή του Alpha Web Banking είναι το ότι η επιχείρηση μπορεί να πραγματοποιήσει πληρωμές προμηθευτών σε ευρώ, οι οποίες αφορούν εισαγωγές από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Το ποσό των πληρωμών ανά συναλλαγή δεν θα πρέπει να ξεπερνάει τα 50.000 ευρώ.

- Η πληρωμή δεν πρέπει να αφορά με οποιονδήποτε τρόπο, σε αξίες με έγγραφα (Documentary Collections) που έχουν ληφθεί από τράπεζα, μεταφορική εταιρία ή από εμπορικό αντιπρόσωπο, έγγραφα που εμπεριέχουν όρους για τήρηση από την Alpha Bank, (πχ. οδηγίες για παράδοση των εγγράφων έναντι πληρωμής/αποδοχής, για πληρωμή προμηθείας αντιπροσώπου, μεταφορικής ή ασφαλιστικής εταιρίας κ.λπ.)

- Απλές Αξίες (Clean Collections) όπως Υποσχετική Επιστολή, Γραμμάτιο σε Διαταγή, Συναλλαγματική ή Επιταγή, που εμπεριέχουν όρους για τήρηση από την Alpha Bank

- Εξόφληση υποχρέωσης από ήδη υπάρχοντα φάκελο εισαγωγής προθεσμιακού διακανονισμού

- Εγγυητική Επιστολή ή Πιστωτική Επιστολή (Stand by Letter of Credit)

- Ενέγγυο Πίστωση

Το Alpha Web Banking έχει πολλά οφέλη και στον τομέα της μισθοδοσίας. Τα προνόμια αυτά αφορούν το προσωπικό των επιχειρήσεων και είναι ιδιαίτερα ελκυστικά. Πολλές επιχειρήσεις χρησιμοποιούν αυτή τη μέθοδο μισθοδοσίας προκειμένου να μένουν ικανοποιημένοι οι εργαζόμενοι τους.

Τα καταναλωτικά δάνεια με προνομιακούς όρους στο επιτόκιο, οι εκπτώσεις στα ασφάλιστρα κατοικίας στα προγράμματα της Τράπεζας, είναι ενδεικτικά κάποια από αυτά τα προνόμια. Αυτά και άλλα πολλά καθιστούν την υπηρεσία ελκυστική και αποτελεσματική.

Για να εγγραφεί μία εταιρία στην υπηρεσία Alpha Web Banking θα πρέπει να τηρεί τουλάχιστον έναν λογαριασμό Alpha Bank σε ευρώ, να υποβάλει μία αίτηση εγγραφής στα εναλλακτικά δίκτυα της Alpha Bank και να παραλάβει τον Κωδικό Συνδρομητή και τον μυστικό Κωδικό (PIN), ο οποίος δίνει πρόσβαση στην υπηρεσία.

Alpha Mass Payments

Η υπηρεσία Alpha Mass Payments μία σύγχρονη τεχνολογική λύση, η οποία δίνει τη δυνατότητα στις επιχειρήσεις που την χρησιμοποιούν να δίνουν και να εκτελούν ενδοτραπεζικές εντολές μαζικών πληρωμών ή εισπράξεων, άμεσα, εύκολα και με ασφάλεια. Οι εντολές αφορούν είτε χρέωση του λογαριασμού της επιχείρησης και πίστωση λογαριασμών τρίτων, όπως για παράδειγμα μισθοδοσίες ή πληρωμές προμηθευτών, είτε πίστωση του λογαριασμού της επιχείρησης και χρέωση λογαριασμών τρίτων, όπως για παράδειγμα εισπράξεις από πελάτες.

Η εγγραφή στην υπηρεσία γίνεται σε ένα κατάστημα της τράπεζας, όπου οι νόμιμοι εκπρόσωποι της επιχείρησης υπογράφουν τη σχετική σύμβαση και ορίζουν τις απαραίτητες παραμέτρους.

Alpha e-Commerce

Η υπηρεσία Alpha e-Commerce αφορά κυρίως επιχειρήσεις που πραγματοποιούν ηλεκτρονικό εμπόριο. Προσφέρει την δυνατότητα στις επιχειρήσεις να παρέχουν μία ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση στους πελάτες τους και να καλύπτουν όλες τις ανάγκες που προκύπτουν από την εκτέλεση συναλλαγών με κάρτες εξ αποστάσεως.

Η εγγραφή γίνεται σε ένα κατάστημα με την υπογραφή της σχετικής σύμβασης.

Alpha Web International Trade

Για τις επιχειρήσεις, όπως για τους ιδιώτες, υπάρχει η υπηρεσία Alpha Web International Trade η οποία είναι αντίστοιχη με τις υπηρεσίες Alphatrade και Alpha Global Trading.

Η εγγραφή στην υπηρεσία μπορεί να πραγματοποιηθεί σε ένα κατάστημα της τράπεζας. Οι νόμιμοι εκπρόσωποι της εταιρίας θα πρέπει να υποβάλουν την σχετική αίτηση εγγραφής, να υπογράψουν τους Όρους Λειτουργίας Συστήματος Alpha Web International Trade και στη συνέχεια να παραλάβουν τον Κωδικό Συνδρομητή. Ο Μυστικός Κωδικός για την ολοκλήρωση της διαδικασίας θα αποσταλεί ταχυδρομικώς στους νόμιμους εκπροσώπους, οι οποίοι μετά από αυτό θα πρέπει να ορίσουν του χρήστες του συστήματος που θα πραγματοποιούν τις συναλλαγές για λογαριασμό της εταιρίας.

Alpha Global Cash Management

Η υπηρεσία Alpha Global Cash Management αφορά κυρίως ομίλους εταιριών που δραστηριοποιούνται και στο εξωτερικό και στόχος της είναι η καλύτερη και ευκολότερη οικονομική διαχείριση του ομίλου. Παρέχει υπηρεσίες ενημέρωσης για τις χρηματοροές του ομίλου και υπηρεσίες διαχείρισης ρευστότητας. Η υπηρεσία είναι καινούρια και ακόμα όχι και τόσο διαδεδομένη. (www.alpha.gr)



Τράπεζα Πειραιώς (Piraeus Bank)

Η Τράπεζα Πειραιώς ιδρύθηκε το 1916. Λειτουργεί ως ιδιωτική τράπεζα με εξαίρεση το διάστημα 1975 – 1991 κατά το οποίο είχε περάσει υπό κρατικό έλεγχο. Από το 1991 και έπειτα έχει επιδείξει μεγάλη ανάπτυξη και τα τελευταία χρόνια κατέχει ηγετική θέση στην ελληνική αγορά.

Μέσω του Winbank η Τράπεζα Πειραιώς προσφέρει μια μεγάλη ποικιλία από χρήσιμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες στους πελάτες της. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι διαθέσιμες τόσο για ιδιώτες όσο και για επιχειρήσεις.

Για Ιδιώτες

Winbank Web Banking

Με την υπηρεσία Winbank Web Banking μπορεί κανείς να παρακολουθεί το χαρτοφυλάκιο του στην Τράπεζα Πειραιώς γρήγορα και εύκολα από τον υπολογιστή του οποιαδήποτε ώρα και μέρα. Επιπλέον έχει τη δυνατότητα να πραγματοποιήσει όλες τις συναλλαγές που μπορεί να κάνει και σε κάποιο κατάστημα, όπως:

- Μεταφορές χρημάτων από έναν λογαριασμό σε κάποιον άλλο
- Πληρωμές
- Εμβάσματα

- Χρηματιστηριακές συναλλαγές
- Αιτήσεις για νέα προϊόντα (πχ. Εγγραφή σε νέες υπηρεσίες, οι οποίες παρέχονται από την Τράπεζα)

Επίσης προσφέρει αποκλειστικά για τους χρήστες των ηλεκτρονικών καναλιών, όπως για παράδειγμα το Winbank Web Banking, μια σειρά από χρήσιμες υπηρεσίες, όπως:

- *Έκδοση και πληρωμή e-Παραβόλου* : πλέον οι πελάτες της Τράπεζας Πειραιώς και συγκεκριμένα οι χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της μπορούν να προμηθευτούν εύκολα το παράβολο που χρειάζονται μέσω των εφαρμογών ή κλήσης στο 182838. Για την έκδοση απαιτούνται ο φορέας δημοσίου, η κατηγορία του παραβόλου, ο τύπος παραβόλου και τα στοιχεία του υπόχρεου. Η πληρωμή μπορεί να γίνει α) με χρέωση λογαριασμού της Τράπεζας Πειραιώς, β) με πιστωτική κάρτα VISA / Master Card της Τράπεζας Πειραιώς ή γ) με μετρητά σε κάποιο κατάστημα Τράπεζας Πειραιώς. Για την πληρωμή του e-Παραβόλου απαιτούνται ο κωδικός πληρωμής του e-Παραβόλου, το ονοματεπώνυμο του υπόχρεου και το ποσό πληρωμής.

- *Λεφτά στο λεπτό* : με την υπηρεσία αυτή μπορεί κανείς να στείλει μετρητά με ασφάλεια, μέσα σε λίγα λεπτά σε όποιον παραλήπτη επιθυμεί. Η αποστολή των χρημάτων γίνεται χωρίς χρέωση και τα χρήματα είναι διαθέσιμα απευθείας μετά την καταχώρηση της εντολής. Ο καταθέτης λαμβάνει αμέσως έναν Κωδικό Ανάληψης Μετρητών, τον οποίο γνωρίζει μόνο εκείνος, επομένως μπορεί να τον δώσει στον παραλήπτη ο ίδιος εξασφαλίζοντας την ασφάλεια της συναλλαγής. Αξίζει να σημειωθεί πως ο παραλήπτης δεν χρειάζεται να είναι πελάτης της Τράπεζας Πειραιώς ενώ η ανάληψη μπορεί να γίνει από οποιοδήποτε ATM της Τράπεζας Πειραιώς χωρίς την χρήση κάρτας ανάληψης. Η εντολή της αποστολής μπορεί να ακυρωθεί οποιαδήποτε στιγμή αρκεί να μην έχει γίνει η ανάληψη από τον παραλήπτη. Ωστόσο υπάρχει ένα όριο 600 ευρώ την εβδομάδα και 3000 ευρώ το μήνα στα ποσά που μπορεί να στείλει ο χρήστης. Η συναλλαγή δεν

μπορεί να πραγματοποιηθεί σε περίπτωση που δεν υπάρχει διαθέσιμο υπόλοιπο στον λογαριασμό του χρήστη.

- *Συναλλαγές στο ελληνικό και σε διεθνή χρηματιστήρια* : μέσω αυτής της υπηρεσίας ο χρήστης έχει 24 ώρες το 24ωρο άμεση πρόσβαση σε 31 διεθνή χρηματιστήρια της Ευρώπης , της Αμερικής, της Ασίας, της Αφρικής και της Ωκεανίας. Επιπλέον έχει πρόσβαση σε ημερήσια ιστορικά γραφήματα των τιμών μετοχών του Χ.Α. καθώς και σε ημερήσιες αναλύσεις διεθνών χρηματιστηριακών αγορών. Ο χρήστης έχει φυσικά την δυνατότητα να παρακολουθεί οποιαδήποτε στιγμή το προσωπικό του χρηματιστηριακό χαρτοφυλάκιο. Για να μπορεί κανείς να χρησιμοποιήσει την εφαρμογή αυτή αρκεί να είναι εγγεγραμμένος χρήστης της Winbank και να διατηρεί ενεργό λογαριασμό στην Τράπεζα Πειραιώς.

- *Ανανέωση χρόνου ομιλίας για χρήστες καρτοκινητής* : η ανανέωση του χρόνου ομιλίας για καρτοκινητά μπορεί να γίνει εύκολα μέσω της εφαρμογής αυτής. Η πληρωμή μπορεί να γίνει είτε με μετρητά στα μηχανήματα αυτόματων συναλλαγών της Τράπεζας Πειραιώς και στα καταστήματα της αντίστοιχης καρτοκινητής, είτε με χρέωση του λογαριασμού της Τράπεζας Πειραιώς. Οι εταιρίες κινητής τηλεφωνίας που συνεργάζονται με την Τράπεζα Πειραιώς είναι η COSMOTE (What's Up, Cosmοκαρτα, FROG), η VODAFONE, η WIND & WIND F2G και η Q Card.

- *e-statements* : μέσω της συγκεκριμένης υπηρεσίας οι λογαριασμοί των πιστωτικών καρτών του χρήστη εκδίδονται πλέον μόνο σε ηλεκτρονική μορφή. Κάθε e-statement αποτελεί ένα ηλεκτρονικό αρχείο (pdf), το οποίο περιέχει τις ίδιες πληροφορίες που περιέχει και το έντυπο, φυσικό αντίγραφο, του λογαριασμού. Κάθε αρχείο μπορεί να εκτυπωθεί και να αποθηκευτεί εύκολα ενώ είναι δύσκολο να χαθεί.

Η εγγραφή στην υπηρεσία Winbank Web Banking γίνεται με την επίσκεψη σε ένα κατάστημα της Τράπεζας Πειραιώς και την αίτηση για κωδικούς πρόσβασης. Για την έκδοση των κωδικών υπάρχει χρέωση 5 ευρώ. Για την εγγραφή είναι απαραίτητη η ύπαρξη ενεργού λογαριασμού στην

Τράπεζα Πειραιώς. Σε περίπτωση που δεν υπάρχει λογαριασμός θα πρέπει πριν την εγγραφή να ανοίξει και λογαριασμός.

Winbank Mobile Banking

Η υπηρεσία Winbank Mobile Banking είναι μια εφαρμογή η οποία προσφέρει ουσιαστικά όσα προσφέρει και το Winbank Web Banking στους πελάτες, με τη διαφορά ότι αυτή η υπηρεσία παρέχεται μέσω κινητών και tablets. Για να συνδεθεί κάποιος στην υπηρεσία μπορεί να χρησιμοποιήσει τους κωδικούς Winbank ή το Quick Login – PIN 4 ψηφίων. Το Quick Login είναι όπως γίνεται αντιληπτό ένας κωδικός 4 ψηφίων, τον οποίο ορίζει ο ίδιος ο χρήστης προκειμένου να κάνει πιο εύκολη και γρήγορη την πρόσβαση στην εφαρμογή. Η ενεργοποίηση του γίνεται από τη συσκευή μέσω της εφαρμογής.

Winbank Phone Banking

Με το Winbank Phone Banking οι χρήστες μπορούν να πραγματοποιήσουν τραπεζικές ή χρηματιστηριακές συναλλαγές μέσω κινητού ή σταθερού τηλεφώνου καθημερινά οποιαδήποτε ώρα με ασφάλεια. Η διεκπεραίωση γίνεται είτε μέσω εκπροσώπου εξυπηρέτησης στο τηλεφωνικό κέντρο της Τράπεζας, είτε μέσω προηγμένου συστήματος διαδραστικής φωνητικής απόκρισης (IVR).

Η πρόσβαση στην υπηρεσία απαιτεί τον αριθμό του κινητού ή σταθερού τηλεφώνου που έχει δηλωθεί κατά την εγγραφή και ένας 4ψήφιος κωδικός PIN, που είναι ίδιος με το PIN της κάρτας του χρήστη. Σε περίπτωση που ο χρήστης καλέσει χωρίς απόκρυψη από τον αριθμό που έχει δώσει κατά την εγγραφή τότε το μόνο που χρειάζεται είναι να πληκτρολογήσει απευθείας το PIN. Η εγγραφή γίνεται τηλεφωνικά από την Ελλάδα ή το εξωτερικό καλώντας στον αντίστοιχο αριθμό.

Winbank SMS Banking

Πρόκειται για μια υπηρεσία ιδιαίτερα χρήσιμη για όσους δεν είναι εξοικειωμένοι με την τεχνολογία και τους υπολογιστές. Μέσω αυτής τη υπηρεσίας ο χρήστης μπορεί να πραγματοποιήσει βασικές συναλλαγές

οποιαδήποτε μέρα και ώρα μέσω οποιασδήποτε σύνδεσης κινητής τηλεφωνίας, με τη χρήση μιας συσκευής κινητού τηλεφώνου παλαιάς ή νέας τεχνολογίας.

Η εντολή δίνεται απλά με την αποστολή ενός αντίστοιχου SMS στα κατάλληλα νούμερα. Τα SMS χρεώνονται από τον φορέα κινητής τηλεφωνίας ως απλά SMS ενώ τα απαντητικά SMS δεν επιβαρύνουν με καμία χρέωση.

Για την εγγραφή είναι απαραίτητη η ύπαρξη ενεργού λογαριασμού στην Τράπεζα Πειραιώς καθώς και ένα νούμερο κινητού τηλεφώνου. Η εγγραφή μπορεί να πραγματοποιηθεί είτε σε ένα κατάστημα της τράπεζας, είτε μέσω του Winbank Web Banking, είτε μέσω του Winbank Phone Banking με μία κλήση από σταθερό ή κινητό εντός ή και εκτός Ελλάδος στα αντίστοιχα νούμερα.

Για Επιχειρήσεις και Επαγγελματίες

Και στην Τράπεζα Πειραιώς υπάρχουν υπηρεσίες που παρέχονται σε επιχειρήσεις και επαγγελματίες προκειμένου να διευκολύνουν και να επιταχύνουν την καθημερινότητα και τις διάφορες συναλλαγές. Οι υπηρεσίες είναι ίδιες με αυτές που προσφέρονται στους Ιδιώτες με την διαφορά ότι στις επιχειρήσεις δίνονται και κάποιες επιπλέον δυνατότητες.

Μέσω του Winbank οι επιχειρήσεις μπορούν να ορίζουν τους εξουσιοδοτημένους χρήστες που έχουν το δικαίωμα να εκτελέσουν μια συναλλαγή ανάλογα με το είδος και το χρηματικό ποσό της συναλλαγής. Αυτό ονομάζεται Workflow Εγκρίσεων και προσφέρεται αποκλειστικά στους πελάτες (επιχειρήσεις και επαγγελματίες) και χρήστες του Winbank της Τράπεζας Πειραιώς.

Winbank Web & Mobile Banking

Μέσω των εφαρμογών Winbank Web και Mobile Banking οι επιχειρήσεις μπορούν να πραγματοποιήσουν εύκολα και γρήγορα διάφορες πληρωμές όπως:

- *Μισθοδοσία* : μαζική μισθοδοσία μέσω αρχείου σε υπαλλήλους τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό
- *Εισφορές, Ασφάλιστρα και Φόροι* : Φόρος εισοδήματος νομικών προσώπων, πληρωμή ΦΠΑ και ΦΜΥ , εισφορές σε ασφαλιστικά ταμεία και επιμελητήρια, κα.
- *Λειτουργικά έξοδα* : εξόφληση λογαριασμών από την καθημερινή λειτουργία της επιχείρησης όπως λογαριασμού ΔΕΗ, λογαριασμοί τηλεφωνίας, ενοίκια, διάφορα έξοδα της επιχείρησης για ταξίδια ή συνέδρια, κα.
- *Πληρωμές προμηθευτών και συνεργατών* : εξόφληση προμηθευτών ή συνεργατών με μαζικές ή μεμονωμένες πληρωμές, αποστολή εμβασμάτων στο εξωτερικό και την Ελλάδα, κα.
- *Δάνεια και εταιρικές κάρτες* : πληρωμή δόσεων δανείων μέσω πάγιας εντολής, πληρωμή πιστωτικών καρτών της Τράπεζας Πειραιώς ή άλλου τραπεζικού ιδρύματος

Η επιχείρηση έχει την δυνατότητα μέσω των εφαρμογών αυτών να παρακολουθεί το ιστορικό των πληρωμών καθώς και τις κινήσεις των λογαριασμών της, να τροποποιεί εντολές πληρωμών οποιαδήποτε στιγμή καθώς και να προσθέτει αιτιολογίες στις συναλλαγές τόσο για την δική της όσο και του αποδέκτη διευκόλυνση.

Επιπλέον η επιχείρηση μπορεί με τη χρήση του Winbank Web Banking να *διαχειριστεί το Χαρτοφυλάκιο και τα Διαθέσιμα*. Με αυτόν τον τρόπο μπορεί να ελέγχει και να ενημερώνεται για τα ρευστά διαθέσιμα, τις εταιρικές κάρτες ή τα δάνεια. Η διαχείριση γίνεται σε πραγματικό χρόνο από κινητό ή υπολογιστή και οι χρήστες (επιχειρήσεις και επαγγελματίες) μπορούν να ρυθμίσουν εύκολα και γρήγορα οποιαδήποτε στιγμή τα δικαιώματα πρόσβασης και χρήσης της υπηρεσίας από τους υπαλλήλους, τα χρηματικά όρια κα. Η εγγραφή στις υπηρεσίες αυτές πραγματοποιείται από τον νόμιμο εκπρόσωπο της εταιρίας και εκτελείται η ίδια διαδικασία όπως και στους Ιδιώτες. (www.piraeusbank.gr)



4.1. SEPA (Single Euro Payments Area)

Σε αυτό το σημείο αξίζει να γίνει αναφορά στον SEPA. Ο SEPA (Single Euro Payments Area), σε ελληνική μετάφραση Ενιαίος Χώρος Πληρωμών σε Ευρώ, είναι ο χώρος στον οποίο οι καταναλωτές, οι εταιρίες και οι λοιποί οικονομικοί παράγοντες θα είναι σε θέση να διενεργούν και να δέχονται εγχώριες και διασυνοριακές πληρωμές σε ευρώ με κοινά βασικά χαρακτηριστικά, κοινά δικαιώματα και υποχρεώσεις σε 34 ευρωπαϊκές χώρες.

Στις 34 χώρες ανήκουν 28 χώρες της Ε.Ε. μεταξύ των οποίων και η Ελλάδα, και οι χώρες Ισλανδία, Νορβηγία, Ελβετία, Λιχτενστάιν, Μονακό και Σαν Μαρίνο.

Σκοπός του SEPA είναι η ενοποίηση της ευρωπαϊκής αγοράς πληρωμών. Πρόκειται για μια πρωτοβουλία που σχεδιάστηκε για να ενισχύσει το ευρώ και να εντείνει τον ανταγωνισμό στην αγορά πληρωμών.

Στον SEPA οι πελάτες των τραπεζών διαθέτουν δύο κωδικούς, τους IBAN (International Bank Account Number – Διεθνής Αριθμός Τραπεζικού Λογαριασμού) και BIC (Business Identifier Code) και με αυτούς πραγματοποιούν τις διάφορες πληρωμές.

IBAN (International Bank Account Number)

Για όλες τις πληρωμές σε ευρώ, ακόμα και σε αυτές που πραγματοποιούνται από και προς λογαριασμούς που τηρούνται στην ίδια τράπεζα, θα χρησιμοποιείται από τον Φεβρουάριο του 2014 ο Διεθνής Αριθμός Τραπεζικού Λογαριασμού – IBAN.

Στην Ελλάδα το IBAN αποτελείται από 27 χαρακτήρες και έχει την ακόλουθη μορφή: (ο παρακάτω αριθμός δεν αντιστοιχεί σε υπαρκτό λογαριασμό)

GR 51 100 1005 0000001234567890

Πιο αναλυτικά:

- *Κωδικός χώρας* : δύο κεφαλαία γράμματα, π.χ. GR
- *Ψηφία ελέγχου* : διψήφιος αριθμός, π.χ. 51
- *Κωδικός τράπεζας* : τριψήφιος αριθμός, π.χ. 100
- *Κωδικός καταστήματος* : τετραψήφιος αριθμός, π.χ. 1005
- *Αριθμός λογαριασμού πελάτη* : δεκαεξαψήφιος αριθμός, π.χ. 0000001234567890

BIC (Business Identifier Code)

Μέχρι το τέλος του Ιανουαρίου 2016, για τις πληρωμές τόσο εντός Ελλάδος όσο και στο εξωτερικό ήταν απαραίτητος και ο κωδικός BIC (Business Identifier Code). Πρόκειται για έναν κωδικό ο οποίος προσδιορίζει μοναδικά μια τράπεζα, οπουδήποτε στον κόσμο. Μια άλλη ονομασία για τον κωδικό BIC είναι η ονομασία SWIFT – Code.

Στην Ελλάδα, όπως και παγκοσμίως, ο κωδικός BIC αποτελείται από 8 ή 11 χαρακτήρες και έχει την εξής μορφή:

BNGR GR AA XXX

Πιο αναλυτικά:

- *Χαρακτηριστικό γνώρισμα τράπεζας* : τέσσερα ψηφία, π.χ. BNGR (Τράπεζα της Ελλάδος)
- *Κωδικός χώρας* : δύο ψηφία, π.χ. GR
- *Κωδικός τοποθεσίας* : δύο ψηφία, π.χ. AA (Αθήνα)
- *Προαιρετικός κωδικός καταστήματος ή τμήματος* : π.χ. XXX

Οι κωδικοί IBAN και BIC χορηγούνται από την Τράπεζα. Οι πελάτες δεν μπορούν να δημιουργήσουν μόνοι τους κωδικούς, καθώς υπάρχει ο κίνδυνος να τους δημιουργήσουν λάθος.

Για την διευκόλυνση των πελατών τους οι τράπεζες της Ελλάδας έχουν υλοποιήσει ειδικά εργαλεία μετατροπής απλών λογαριασμών σε λογαριασμούς IBAN στις ιστοσελίδες τους. (www.europeanpaymentscouncil.eu)

5. Ιστοσελίδες & Social Media Ελληνικών Τραπεζών

Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα έχει εξελιχθεί πολύ τα τελευταία χρόνια και έχει αναπτύξει μεταξύ των άλλων, όπως αναφέρθηκε παραπάνω πολλές ηλεκτρονικές υπηρεσίες που εξυπηρετούν καλύτερα τους πελάτες και ταυτόχρονα παίζουν σημαντικό ρόλο στην ομαλή λειτουργία των τραπεζικών ιδρυμάτων.

Όλα αυτά όμως θα ήταν αδύνατο να συμβούν εάν δεν υπήρχε το διαδίκτυο και πιο συγκεκριμένα εάν δεν είχαν εισχωρήσει οι τράπεζες σε αυτόν τον πολλά υποσχόμενο κόσμο. Η πρώτη κίνηση των τραπεζών στον διαδικτυακό κόσμο έγινε με την δημιουργία ιστοσελίδων. Σταδιακά, οι ελληνικές τράπεζες έφτιαχναν τη δική τους ιστοσελίδα, την οποία χρησιμοποιούσαν κυρίως ως μέσο διαφήμισης.

Στην αρχή οι ιστοσελίδες περιείχαν την ιστορία και κάποια βασικά στοιχεία της τράπεζας στην οποία ανήκε καθώς και τηλέφωνα ή ηλεκτρονικές διευθύνσεις επικοινωνίας. Σιγά-σιγά άρχισαν να καταχωρούν περισσότερες πληροφορίες, όπως για παράδειγμα να δημοσιεύουν οικονομικά στοιχεία και να παρουσιάζουν με την βοήθεια χαρτών το δίκτυο καταστημάτων τους.

Το μεγάλο βήμα έγινε πριν από περίπου μια δετία, όταν οι ελληνικές τράπεζες άρχισαν δειλά-δειλά να εκμεταλλεύονται και να αξιοποιούν τις δυνατότητες που τους παρείχε το internet. Έτσι ξεκίνησαν να προσφέρουν στους πελάτες τους μέσω των ιστοσελίδων τους, μια ποικιλία ηλεκτρονικών υπηρεσιών και να γίνονται πιο ανταγωνιστικές τόσο μεταξύ τους όσο και με τράπεζες του εξωτερικού.

Αναφορικά με τα Social Media, δηλαδή τις σελίδες κοινωνικής δικτύωσης, όπως το Facebook ή το Twitter, οι ελληνικές τράπεζες θα μπορούσε κανείς να πει ότι απέχουν. Οι συγκεκριμένες σελίδες είναι ιδιαίτερα δημοφιλείς και πολλές επιχειρήσεις τις χρησιμοποιούν ως μέσο διαφήμισης και επικοινωνίας με τον κόσμο. Οι ελληνικές τράπεζες ωστόσο δεν έχουν αξιοποιήσει ακόμα αυτές τις ιστοσελίδες.

Αξίζει μάλιστα να σημειωθεί πως καμία τράπεζα δεν διαθέτει επίσημη σελίδα στο Facebook παρά μόνο για μεμονωμένες υπηρεσίες. Αντιθέτως όλες σχεδόν οι ελληνικές τράπεζες διαθέτουν λογαριασμό στο Twitter αλλά και κανάλι στο Youtube.

Το Twitter χρησιμοποιείται κυρίως για λόγους διαφήμισης, καθώς αν παρατηρήσει κανείς τις αναρτήσεις θα διαπιστώσει πως αφορούν στην πλειοψηφία ενημερώσεις για τις υπηρεσίες και τις παροχές της κάθε τράπεζας, νέα και ανακοινώσεις. Ωστόσο ένα μικρό μέρος των αναρτήσεων αφορούν θέματα κοινού ενδιαφέροντος και νέα ή περίεργες ειδήσεις από τον κόσμο. Η ανταπόκριση του κόσμου σε αυτή τη μορφή επικοινωνίας με τις τράπεζες είναι χαμηλή, ενώ πολλοί δεν γνωρίζουν καν ότι υπάρχουν προφίλ των τραπεζών στη συγκεκριμένη σελίδα κοινωνικής δικτύωσης.

Αντιθέτως το Youtube είναι πιο δημοφιλές και βρίσκει μεγαλύτερη ανταπόκριση από τον κόσμο. Αυτό οφείλεται ίσως στο γεγονός ότι μέσω του Youtube μπορεί κανείς να λύσει απορίες σχετικά με μια διαδικασία ή με μια υπηρεσία, χωρίς να χρειαστεί να επικοινωνήσει με κάποιον εκπρόσωπο ή να επισκεφθεί ένα κατάστημα. Στο κανάλι της κάθε τράπεζας υπάρχουν αναρτημένα βίντεο που δείχνουν πώς να πραγματοποιήσει κάποιος μια συναλλαγή, μια εγγραφή σε κάποια υπηρεσία και άλλα χρήσιμα ολιγόλεπτα βίντεο.

6. Τερματικά POS

Η πιο πρόσφατη «εισβολή» της τεχνολογίας στις ελληνικές τράπεζες είναι οι τερματικές συσκευές αποδοχής καρτών πληρωμής POS. Πρόκειται για μικρά μηχανηματάκια, ασύρματα ή ενσύρματα, που δέχονται συναλλαγές με την εισαγωγή της κάρτας στο τερματικό, ανέπαφα ή ακόμα και με ανάγνωση της μαγνητικής πίστας.

Τα τερματικά POS απευθύνονται στους επιχειρηματίες, τους επαγγελματίες και τους εμπόρους που επιθυμούν να βελτιώσουν το επίπεδο εξυπηρέτησης που προσφέρουν στους πελάτες τους, να αυξήσουν την ανταγωνιστικότητά τους και να εξασφαλίσουν την ταχύτητα και την ασφάλεια των συναλλαγών. Όλες οι επιχειρήσεις λοιπόν που δραστηριοποιούνται στις λιανικές πωλήσεις προϊόντων ή υπηρεσιών, μπορούν να αποκτήσουν τη δική τους συσκευή POS, ανεξαρτήτως μεγέθους.

Οι συσκευές POS αποδέχονται συναλλαγές με πιστωτικές, χρεωστικές ή προπληρωμένες κάρτες VISA, MasterCard, V-Pay και Maestro καθώς και την Κάρτα Αλληλεγγύης.

Η απόκτηση των συγκεκριμένων συσκευών είναι απλή. Ο επιχειρηματίας / επαγγελματίας κάνει αίτηση στην τράπεζα από την οποία επιθυμεί να προμηθευτεί το τερματικό, παραδίδει τα απαραίτητα δικαιολογητικά και αφού η τράπεζα εγκρίνει το αίτημα του, παραλαμβάνει το μηχάνημα.

Πλέον σχεδόν όλες οι ελληνικές τράπεζες παρέχουν τερματικά POS στις επιχειρήσεις καθώς είναι μεγάλη η ανάγκη για γρήγορες και εύκολες συναλλαγές με την χρήση καρτών.

7. Capital Controls και πλαστικό χρήμα στην Ελλάδα

Μετά τις τελευταίες πολιτικές εξελίξεις το καλοκαίρι του 2015 στην Ελλάδα και την επιβολή των Capital Controls, η χρήση του πλαστικού χρήματος, δηλαδή πιστωτικών, χρεωστικών ή προπληρωμένων καρτών αλλά και η χρήση του e-banking παρουσίασε σημαντική άνοδο.

Με την επιβολή των Capital Controls οι καταθέτες των τραπεζών μπορούν να τραβήξουν ένα συγκεκριμένο ποσό, το οποίο αυτή τη στιγμή ανέρχεται στα 420 ευρώ την εβδομάδα. Λόγω της δυσκολίας των πολιτών να έχουν στα χέρια τους μετρητά, άρχισαν σιγά-σιγά να χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που τους παρέχουν οι τράπεζες. Εξίσου σημαντική είναι η αύξηση της χρήσης των πιστωτικών και χρεωστικών καρτών.

Η Ελλάδα ήταν μέχρι το καλοκαίρι του 2015, οπότε και επιβλήθηκαν τα Capital Controls, από τις χώρες που χρησιμοποιούσαν σε μικρό βαθμό τις κάρτες, ενώ αντιθέτως η χρήση μετρητών ήταν πιο διαδεδομένη. Η ξαφνική και αναγκαστική χρήση του e-banking και του πλαστικού χρήματος, βρήκε απροετοίμαστους πολλούς Έλληνες πολίτες, ωστόσο η εξοικείωση ήταν γρήγορη και εύκολη.

Αυτές οι εξελίξεις και οι αλλαγές, εν τέλει επιφέρουν θετικά αποτελέσματα τόσο για την κοινωνία, όσο και για την οικονομία της χώρας. Κοινωνικά οι πολίτες εκσυγχρονίζονται και μαθαίνουν να χρησιμοποιούν μέσα και υπηρεσίες που διευκολύνουν την καθημερινότητα τους και τους εξοικονομούν χρόνο.

Σε οικονομικό επίπεδο, με την χρήση πλαστικού χρήματος είναι πιο εύκολος ο έλεγχος και η αποφυγή της φοροδιαφυγής, που αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα και μεγαλύτερα προβλήματα στην Ελλάδα.

8. Ομοσπονδία Τραπεζοϋπαλληλικών Οργανώσεων Ελλάδας (ΟΤΟΕ)

Σημαντικό ρόλο στην ύπαρξη και την εξέλιξη των τραπεζικών ιδρυμάτων έπαιξε η δημιουργία και η δράση συνδικάτων, τα οποία υπήρχαν ήδη από τα πρώτα χρόνια της ίδρυσης των μεγάλων κυρίως τραπεζικών ιδρυμάτων. Ο Σύλλογος εργαζομένων στην Εθνική Τράπεζα (έτος ίδρυσης 1917), στην Τράπεζα της Ελλάδος (έτος ίδρυσης 1929), στην Αγροτική Τράπεζα (έτος ίδρυσης 1932), στην Τράπεζα Αθηνών (έτος ίδρυσης 1934) και στην Εμπορική Τράπεζα (έτος ίδρυσης 1945) είναι μερικά από τα πιο σημαντικά συνδικάτα.

Τα συνδικάτα άρχισαν σταδιακά να ενώνονται ιδρύοντας έτσι τον Φεβρουάριο του 1950 την Ομοσπονδία Υπαλλήλων Ελληνικών Τραπεζών (ΟΥΕΤ), την πρώτη τραπεζοϋπαλληλική ομοσπονδία. Την ομοσπονδία αυτή αποτελούσαν τα συνδικάτα εργαζομένων της Τράπεζας Αθηνών, της Ιονικής, της Εμπορικής και της Λαϊκής Τράπεζας. Η πλειοψηφία των τραπεζοϋπαλλήλων ωστόσο ανήκαν σε συνδικάτα που δεν ήταν μέλη της ομοσπονδίας, γεγονός που αποδυνάμωσε την ΟΥΕΤ. Έτσι το 1955, μετά από διαβουλεύσεις μεταξύ των προέδρων όλων των συνδικάτων των ελληνικών τραπεζών, ιδρύθηκε η Ομοσπονδία Τραπεζοϋπαλληλικών Οργανώσεων Ελλάδας (ΟΤΟΕ). Έκτοτε η ΟΤΟΕ έπαιξε σημαντικό ρόλο στην εξέλιξη του κλάδου.

Εκτός από συνδικαλιστικά θέματα, ασφαλιστικά ή θέματα συμβάσεων, τα οποία είναι και τα βασικά θέματα με τα οποία ασχολείται η ΟΤΟΕ, πριν από μερικά χρόνια η ομοσπονδία ήρθε αντιμέτωπη με μια μεγάλη αλλαγή στον τραπεζικό τομέα, την διείσδυση νέων τεχνολογιών στον κύκλο εργασιών.

Η χρήση του διαδικτύου αλλά και πολλών νέων μηχανημάτων προκάλεσε τόσο θετικές όσο και αρνητικές αντιδράσεις. Η χρήση της τεχνολογίας και συγκεκριμένα των μηχανημάτων αυτόματης ανάληψης (ΑΤΜ) και αυτόματων συναλλαγών (ΚΑΣ) καθώς και η ανάπτυξη των ηλεκτρονικών συναλλαγών (e-Banking), διευκόλυναν τόσο την δουλειά των υπαλλήλων όσο και την εξυπηρέτηση των πελατών.

Ένα από τα πιο θετικά αποτελέσματα είναι το γεγονός ότι ο χρόνος εξυπηρέτησης των πελατών είναι σήμερα πολύ λιγότερος στα καταστήματα των Τραπεζών, γεγονός που δίνει τη δυνατότητα στους υπαλλήλους να ασχοληθούν και με άλλες εργασίες. Ταυτοχρόνως, οι πελάτες σπαταλούν λιγότερο χρόνο σε ουρές, πράγμα που διευκολύνει την καθημερινότητά τους. Επιπλέον, η χρήση του διαδικτύου αλλά και ο εκσυγχρονισμός των λογισμικών και των πληροφοριακών συστημάτων οδήγησε στην πιο γρήγορη διεκπεραίωση των τραπεζικών συναλλαγών ανά τον κόσμο.

Από την άλλη πλευρά, η χρήση όλων αυτών των νέων μηχανημάτων και λογισμικών προκάλεσε αρνητικές αντιδράσεις καθώς αφενός χάθηκαν πολλές θέσεις εργασίας και αφετέρου οι υπάλληλοι δεν ήταν εξοικειωμένοι με τις νέες τεχνολογίες. Είναι γεγονός πως πολλοί υπάλληλοι απολύθηκαν καθώς την δουλειά τους ανέλαβαν τα μηχανήματα. Ωστόσο δημιουργήθηκαν νέες θέσεις εργασίας, καθώς χρειάζονται υπεύθυνοι τόσο για την παρακολούθηση και τη σωστή λειτουργία των λογισμικών και των ηλεκτρονικών συναλλαγών όσο και για τη συντήρηση των μηχανημάτων.

Εξίσου σημαντικό πρόβλημα αποτελούσε το γεγονός ότι η πλειοψηφία των υπαλλήλων, την χρονική περίοδο που άρχισαν να χρησιμοποιούνται τα νέα τεχνολογικά μέσα δεν ήταν εξοικειωμένοι με τους υπολογιστές και δεν είχαν καμία εξειδίκευση. Ήταν φυσικό λοιπόν να αντιδράσουν καθώς απαιτούσε χρόνο και εκπαίδευση για να εξοικειωθούν με τον νέο τρόπο εργασίας.

Τα τραπεζικά ιδρύματα σε συνεργασία με την ΟΤΟΕ και τους προμηθευτές των λογισμικών και των νέων μηχανημάτων ανέλαβαν δράση, οργανώνοντας σεμινάρια επιμόρφωσης για τους υπαλλήλους τους έτσι ώστε να καλύψουν τις ανάγκες τους και να κάνουν πιο ομαλή την μετάβαση στην «νέα εποχή» του τραπεζικού τομέα.

Ως επί των πλείστον, η κάθε τράπεζα έχει δημιουργήσει το δικό της τμήμα ειδικών, οι οποίοι αναλαμβάνουν να διοργανώνουν σεμινάρια για οτιδήποτε νέο εισάγεται στον κύκλο εργασιών της τράπεζας και απαιτεί ειδική τεχνογνωσία από τους υπαλλήλους.

Τα σεμινάρια διοργανώνονται είτε από την κάθε τράπεζα ξεχωριστά με την βοήθεια πάντα ειδικών, είτε πρόκειται για σεμινάρια που διοργανώνονται από εταιρίες πληροφοριακών συστημάτων σε όλο τον κόσμο. Στη δεύτερη περίπτωση η τράπεζα δίνει τη δυνατότητα στους υπαλλήλους της να παρακολουθήσουν τα σεμινάρια, σε όποιο μέρος του πλανήτη και αν πραγματοποιούνται, αναλαμβάνοντας τα έξοδα. Στην εποχή μας τα πράγματα είναι πολύ πιο εύκολα, καθώς οι νέοι που αποτελούν πλέον την πλειοψηφία των υπαλλήλων είναι πιο εξοικειωμένοι με τις νέες τεχνολογίες και αφομοιώνουν πιο εύκολα και πιο γρήγορα τις αλλαγές.

Σε κάθε περίπτωση, η διείσδυση της τεχνολογίας στον τραπεζικό τομέα ήταν μια από τις μεγαλύτερες αλλαγές στο τραπεζικό σύστημα και τόσο η ΟΤΟΕ όσο και το κάθε τραπεζικό ίδρυμα μεμονωμένα απέδειξαν την ικανότητά τους να φέρουν εις πέρας μια σημαντική αποστολή και κατάφεραν να σταθούν δίπλα στους εργαζόμενους. (www.otoe.gr)

ΕΠΙΛΟΓΟΣ - ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Είναι γεγονός πως στις μέρες μας οι Τράπεζες δεν θα μπορούσαν να είναι ανταγωνιστικές τόσο στην Ελλάδα όσο και εκτός συνόρων, εάν δεν αξιοποιούσαν τη σύγχρονη τεχνολογία. Τα τραπεζικά ιδρύματα πρέπει να εξελίσσονται συνεχώς και να αφομοιώνουν όλες τις εξελίξεις στον τομέα της τεχνολογίας και της πληροφορικής.

Παρατηρώντας κανείς την πορεία των ελληνικών τραπεζών τα τελευταία χρόνια, θα μπορούσε να πει πως παρουσιάζουν μεγάλη πρόοδο και η εισβολή των νέων τεχνολογιών είναι άμεση και δυναμική. Τα τραπεζικά ιδρύματα στην Ελλάδα εξελίσσονται μέρα με τη μέρα, προσφέροντας στους πελάτες τους προνομιούχα προγράμματα, εύκολες και προσιτές υπηρεσίες που διευκολύνουν την καθημερινότητά τους και πάνω από όλα ασφάλεια στις συναλλαγές και στις καταθέσεις τους.

Και οι πελάτες όμως από την πλευρά τους χρησιμοποιούν όλο και περισσότερο τις νέες υπηρεσίες και τα προϊόντα που τους παρέχουν οι τράπεζες και εξοικειώνονται εύκολα με τις αλλαγές. Είναι άλλωστε δεδομένο πως όσο πιο πολλά προσφέρει μια τράπεζα, τόσο περισσότεροι την εμπιστεύονται και την προτιμούν, αυξάνοντας έτσι σημαντικά τον αριθμό των πελατών της.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική

Θωμαδάκης, Β.Σ. και Ξανθάκης, Δ.Μ. (2006), *Αγορές Χρήματος και Κεφαλαίου: Τραπεζική Επιστήμη*, Εκδόσεις Σταμούλη, Αθήνα.

Κιόχος Α.Π., Παπανικολάου Γ. (2011), *Χρήμα – Πίστη – Τράπεζες*, Εκδόσεις Ελένη Κιόχου, Αθήνα.

Λιανός, Θ., Παπαβασιλείου, Α. και Χατζηανδρέου, Α. (2009), *Το Τραπεζικό Σύστημα στο: Αρχές Οικονομικής Θεωρίας*, (εκδ. ΟΕΔΒ), Σύγχρονες Εκδόσεις Α.Ε., Αθήνα.

Νούλας Γ.Α. (2006), *Αγορές Χρήματος και Κεφαλαίου*, Θεσσαλονίκη.

Ξένα

Glen Arnold (2012), *Financial Times Guides – Financial Markets*, Pearson Education Limited, Harlow, United Kingdom

ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

www.deutsche-bank.de

www.otoe.gr

www.bankenverband.de

www.mastercard.com/gr

www.piraeusbank.gr

www.nbg.gr

www.alpha.gr

www.hba.gr

www.bankofgreece.gr

www.europeanpaymentscouncil.eu

www.atmia.com

www.atmmarketplace.com

www.investopedia.com

www.bbc.co.uk

www.wikipedia.org